

**UNIVERSIDADE DE LISBOA**  
**FACULDADE DE LETRAS**  
**DEPARTAMENTO DE LINGUÍSTICA GERAL E ROMÂNICA**



***Vers la conception d'un programme de formation en français destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme dans le contexte angolais***

Thèse de doctorat en Linguistique. Spécialité : Linguistique Éducationnelle.

Présentée et soutenue par : **António Chinhama dos Santos**

Sous la direction de **M. le Professeur Docteur Hurrydeo Beefun**

**Décembre, 2015**





**UNIVERSIDADE DE LISBOA**  
**FACULDADE DE LETRAS**  
**DEPARTAMENTO DE LINGUÍSTICA GERAL E ROMÂNICA**



***Vers la conception d'un programme de formation en  
français destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie  
et du tourisme dans le contexte angolais***

Thèse de doctorat en Linguistique. Spécialité : Linguistique Éducationnelle.

Présentée et soutenue par : **António Chinhama dos Santos**

Sous la direction de **M. le Professeur Docteur Hurrydeo Beefun**

**Membres du jury:**

-**Mme Maria Inês Pedrosa da Silva Duarte**, Professeur de la Faculté de Lettres de l'Université de Lisbonne, Présidente;

-**Mme Sandrine Anne Courchinoux**, Professeur de l'École des Ponts-Paris Tech, Université Stendhal-Grenoble 3, France, Rapporteur ;

-**Mme Margarita Maria Correia Ferreira**, Professeur de la Faculté de Lettres de l'Université de Lisbonne, Rapporteur;

-**M. Matondo Kiese Fernandes**, Professeur de l'Institut Supérieur de Sciences de l'Éducation de Lubango ;

-**Mme Maria Antónia Ramos Coelho da Mota**, Professeur de la Faculté de Lettres de l'Université de Lisbonne ;

-**Mme Ana Isabel Mata da Silva**, Professeur de la Faculté de Lettres de l'Université de Lisbonne ;

-**M. Hurrydeo Beefun**, Professeur de la Faculté de Lettres de l'Université de Lisbonne.

**Lisbonne, 16 décembre 2015**





## Dédicace

À Dieu qui me donne la santé chaque jour, pour supporter toutes les contraintes de la vie et qui m'a pourvu des conditions pour soutenir une activité intellectuelle de cette dimension;

À mon épouse Elisa de Fátima Correia dos Santos qui m'a toujours encouragé dans les moments difficiles de ma formation doctorale et de l'élaboration de cette thèse: à mes enfants qui ont supporté mon absence: Hermenegildo André Correia dos Santos, Efraim Mário Correia dos Santos, Onésimo Salvador Correia dos Santos, Nelma de Fátima Correia dos Santos, Marivaldo Gemilson Correia dos Santos, Daina Patrícia Correia dos Santos et à mes petits-enfants, Elizandra Camilo Correia dos Santos et Gabriel dos Santos Anapaz;

À la mémoire de mon père André Chinhama ;

À ma mère Daina Cawanga.





## Remerciements

Avant tout, je tiens à remercier Dieu Tout Puissant pour m'avoir accordé la vie et la santé nécessaires pour la réalisation de ce projet de formation et à tout ce qu'il reste à venir;

À mon Directeur de recherche et Professeur de Didactique du FLE, Monsieur le Professeur Hurrydeo Beefun, pour avoir accepté l'orientation de ma recherche de doctorat et l'élaboration de cette thèse; il a su me guider tant du point de vue théorique que de point de vue pratique. J'avoue que dans des circonstances qui me paraissaient insurmontables, il a su m'encadrer. J'espère qu'il trouvera dans ce travail, le témoignage de ma sincère reconnaissance par sa patience, sa proximité et son amitié.

À tous les Professeurs de mon programme de doctorat, spécialement: Mesdames les Professeures Ana Maria Martins, Inês Duarte, Isabel Leiria, Matilde Miguel, Maria João Freitas, Maria Armanda et Gilda Soromenho, qui m'ont permis d'élargir mes connaissances et mes horizons;

Je tiens également à remercier les institutions angolaises pour le soutien financier nécessaire pour la réalisation de cette étude plus particulièrement le Ministère de l'Enseignement Supérieur, l'Institut National de Gestion de Bourses d'Études et le suivi du Secteur des étudiants de l'Ambassade angolaise au Portugal mais aussi la Coopération Française en Angola lors de mon stage de BELC en France;

Un grand merci au Rectorat de l'Université Katyavala Bwila et à l'ISCED de Benguela qui m'ont autorisé à réaliser cette recherche ;

À tous les responsables et directions de centres de formation professionnelle de l'hôtellerie et du tourisme de Luanda-CEFHOTEL et de Lubango ainsi qu'aux collègues Taty, coordinateur de français de Cabinda et Zinga Carlos, Chef de DLM de l'ISCED de Lubango pour m'avoir permis de recueillir les données composant le corpus de notre étude;

À aussi M. Simão, enseignant de FLE au Centre de Formation Professionnelle de l'Hôtellerie et Tourisme de Cabinda et à toute la Direction pour leur grande ouverture en dispensant une journée pour le recueil des données auprès des élèves.

Je remercie également tous les responsables, les professionnels en activité des hôtels et des sites touristiques, les enseignants et les futurs professionnels dans des Centres de Formation Professionnelle qui m'ont accordé leur temps pour appliquer mes enquêtes;

Au Brigadier António Fernando « Samora », Président de l'Association d'Appui aux Combattants d'ex-FAPLA (ASCOFA) qui m'a accordé une autorisation d'absence durant toute cette période de recherche.

Ici, mes remerciements s'étendent à mes camarades de la Délégation Provinciale de Benguela;

Merci aussi à Natália Viti pour son soutien dès les premiers contacts avec mon Directeur de thèse à l'inscription de ma candidature au programme doctoral à la Faculté de Lettres de l'Université de Lisbonne;

Aux collègues du Département de Lettres Modernes de l'Institut Supérieur de Sciences de l'Education de Benguela, pour leur disponibilité et leur participation aux différentes phases de cette recherche: Nzau Nsuka, Domingos Santos, Anabela Livulo, José Maria Sasoma et Dinis Sicala;

A M. le Professeur Samba Ndiaye pour ses remarques pertinentes et ses précieux conseils qui m'ont permis d'avancer dans l'élaboration du présent travail;

Un grand merci aussi à Mme Suzette du secrétariat du Département de Linguistique Générale et Romanes de la Faculté de Lettres de l'Université de Lisbonne et au collègue Celso David pour leur gentillesse, leurs connaissances informatiques et leur soutien technique;

À tous ceux qui m'ont aidé d'une façon ou d'autre à mettre au point cette thèse;

Un dernier remerciement à ma femme Elisa de Fátima Correia dos Santos qui a su supporter mon absence et m'apporter une aide morale sans laquelle je ne serais jamais arrivé au bout de cette étude.

## Résumé

Depuis une dizaine d'années, le secteur de l'hôtellerie et du tourisme a connu en Angola des avancées très importantes. Cependant, les professionnels des établissements hôteliers et des sites touristiques éprouvent d'énormes difficultés à accueillir et à interagir avec des clients/touristes étrangers, plus particulièrement français et francophones dans des situations réelles de communication. La présente étude qui est de type descriptif et applicationnel se situe dans le domaine du Français sur Objectifs Spécifiques (FOS). Elle s'intéresse plus précisément à l'enseignement/apprentissage du Français de l'hôtellerie et du tourisme dans les Écoles Spécialisées et Centres de Formation Professionnelle en Angola. Partant du constat qu'aucun programme n'a été mis en place dans les centres de formation pour convenir aux besoins des futurs professionnels, une proposition de programme de formation dans ce domaine s'impose. Ainsi, la conception d'un programme de formation pour ce public spécifique résulte de l'identification des besoins des professionnels, de l'appréciation des responsables des centres de formation et de l'analyse des programmes d'autres institutions et des manuels du domaine. L'objectif consiste à mieux répondre aux besoins des futurs professionnels hôteliers et touristiques angolais. Pour cette recherche, l'emploi des méthodes empiriques a permis de caractériser les professionnels du domaine à travers l'analyse des documents régissant la formation professionnelle et l'application d'instruments de recueil de données (questionnaires et entretiens) auprès du public cible de quatre provinces, notamment 4 directeurs de centres de formation, 90 professionnels en activité et 255 futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme.

**Mots-clés:** *Besoins des apprenants, Compétence de communication, Curriculum, Didactique, Formation Professionnelle, Français à des Fins Spécifiques, Linguistique éducationnelle, Programme, Tâche.*



## Resumo

Há mais de uma década, o Sector de hotelaria e do turismo tem experimentado em Angola avanços muito significativos. Entretanto, os profissionais dos estabelecimentos hoteleiros e locais turísticos enfrentam enormes dificuldades para receber e interagir com os clientes/turistas estrangeiros, sobretudo franceses e/ou francófonos em situações reais de comunicação. Assim, o presente estudo resulta da identificação das necessidades dos profissionais, da apreciação positiva dos responsáveis dos centros de formação e da análise dos programas e de outros materiais utilizados pelos professores de francês nos centros de formação de hotelaria e do turismo. Neste contexto, o mesmo enquadra-se no domínio de Francês para Fins Específicos e interessa-se mais precisamente no ensino/aprendizagem do Francês de Hotelaria e do Turismo nas escolas especializadas e centros de formação profissional em Angola. Com base na premissa de que nenhum programa foi colocado no lugar, achamos que seria útil propor um programa de formação neste domínio. Assim sendo, o objectivo deste estudo consiste em propor um programa de formação em francês para este público específico. Para esta pesquisa de tipo descritivo e aplicativo, foram empregues métodos empíricos que nos permitiram caracterizar os profissionais da área mediante a análise dos documentos que regem a formação profissional. Foram igualmente aplicados instrumentos de recolha de dados (questionários e entrevistas) à 4 directores de centros de formação, à 90 profissionais de hotelaria e do turismo de quatro províncias (Cabinda, Benguela, Huila e Luanda) e à 255 futuros profissionais de três centros de formação profissional nomeadamente, Centro de Formação de Cabinda, CFHOTEL-Luanda e Centro de Formação de Lubango.

**Palavras-chave:** *Competência de comunicação, Currículo, Formação profissional, Francês para fins específicos, Linguística educacional, Necessidades dos alunos, Programa, Tarefa.*



## **Abstract**

For over a decade, the hotel services and tourism has been increasing greatly in Angola. Given this fact, professionals working in those services face serious difficulties in communicating with French speaking customers and tourists.

The present study results from the analysis of the learning needs that those professionals have, and from the opinions in the heads of the training centres as well as the analysis of the current French teaching programs and the course books in use, in those training centres in Angola. Taking into account that no program has been set so far to fulfil the real learning needs of the future professionals being trained in those centres, we propose a program for the French language teaching in this field. For the present descriptive and applied research we used empirical methods (observation, secondary and library research, needs analysis, content analysis) that helped to characterize the professionals by checking all papers/ documents that govern training in this specific professional field around country. Apart from this, we administered a questionnaire to 4 trainers from three training centres, 90 professionals from Cabinda, Benguela, Huila and Luanda, 225 trainees from CF in Cabinda, CFHOTEL-Luanda and CF in Lubango.

**Key-words:** *Communicative Competence, Curriculum, Educational Linguistics, French for Specific Purposes, Professional Training, Program.*





<b>TABLE DES MATIÈRES</b>	<b>Pag.</b>
Dédicace.....	i
Remerciements.....	ii
Résumé.....	iv
Resumo.....	v
Abstract.....	vi
Table des matières.....	vii
Abréviations et acronymes.....	x
<b>Introduction générale</b> .....	1
-Problématique et questions de la recherche.....	5
-Objectifs de la recherche.....	6
-Délimitation de la recherche.....	8
<b>Chapitre I : -Contextualisation de la recherche</b> .....	13
Introduction.....	14
1.1- Contexte touristique et hôtelier de l'Angola.....	16
1.2-Système éducatif angolais.....	23
1.2.1-Enseignement et place des langues dans le système éducatif angolais.....	28
1.2.2-Situation actuelle du FLE et formation des professeurs de FLE en Angola.....	33
1.2.3- Nécessité de formation sur objectifs spécifiques.....	38
1.2.4- Caractérisation de la formation professionnelle dans le secteur touristique et hôtelier en Angola.....	39
Conclusion partielle.....	41
<b>Chapitre II: -Cadre théorique et conceptuel</b> .....	42
Introduction.....	43
2.1- Linguistique éducationnelle et Didactique des langues étrangères.....	43
2.2-Brèves remarques historiques sur l'évolution méthodologique en didactique du FLE.....	46
2.3- Nouvelle tendance en didactique du FLE: du français de spécialité au français fonctionnel.....	51
2.4- Distinction entre FS, FLP et FOS.....	60
2.5-Caractéristiques du FOS : notion de besoin et formation professionnelle.....	63
2.6-Situation de communication, compétence de communication, tâche.....	69
Conclusion partielle.....	78
<b>Chapitre III:-Méthodologie de la recherche</b> .....	79
Introduction.....	80
3.1-Type de recherche.....	80
3.2-Démarche méthodologique suivie.....	81
3.3-Public cible de la recherche.....	83
3.3.1-Profil social du public cible (âge, genre, nationalité, social).....	84
3.3.2-Profil linguistique.....	85
3.3.3-Profil communicatif en français.....	85
3.4-Méthodes descriptive et statistique.....	86
3.5-Techniques de recueil des données utilisées.....	86
3.5.1-Grille d'entretien destiné aux Directeurs des CFP.....	86
3.5.2-Questionnaires destinés aux professionnels en activité.....	87
3.5.3-Questionnaires destinés aux futurs professionnels.....	88
3.5.4-Questionnaires destinés aux enseignants de FLE.....	90
3.6-Analyse comparative des programmes de formation en français.....	90

Conclusion partielle.....	92
<b>Chapitre IV : Traitement et analyse des données</b> .....	94
Introduction.....	95
4.1-Statistique descriptive du public participant à l'enquête.....	95
4.1.1-Futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme.....	95
4.1.2-Professionnels de l'hôtellerie et du tourisme en activité.....	100
4.1.3-Directeurs des Centres de Formation Professionnelle et résultats des entretiens.....	102
4.1.4-Enseignants de FLE des Centres de Formation Professionnelle et résultats obtenus.....	103
4.2-Profil multilingue des apprenants (Portugais e anglais).....	105
4.3-Besoins langagiers d'apprentissage en français des futurs professionnels.....	107
4.4-Résultats généraux relatifs aux besoins d'apprentissage du français.....	110
4.5-Analyse de compétences en français.....	113
4.5.1-Compréhension orale en FLE (CO)-A1.....	113
4.5.2-Compréhension orale en FLE (CO)-A2.....	115
4.5.3-Compréhension écrite en FLE (CE)-A1.....	118
4.5.4-Compréhension écrite en FLE (CE)-A2.....	120
4.5.5-Expression orale en FLE (EO)-A1.....	122
4.5.6-Expression orale en FLE (EO)-A2.....	124
4.5.7-Expression écrite en FLE (EE)-A1.....	126
4.5.8-Expression écrite en FLE (EE)-A2.....	128
Conclusion et interprétation partielle des résultats obtenus en FLE.....	130
Conclusion partielle.....	131
<b>Chapitre V :-Proposition du programme de formation en français</b> .....	133
Introduction.....	134
5.1- Type de programme et ses composantes.....	134
5.1.1- Finalités du programme de formation en français.....	134
5.1.2-Type de contenus et compétences à développer.....	135
5.1.3-Méthodologie d'enseignement.....	136
5.1.4-Évaluation de la performance.....	139
5.2-Élaboration du programme en unités d'enseignement.....	140
Unité d'enseignement n° 1 : Premiers contacts.....	153
Unité d'enseignement n°2 : Accueil et renseignement des touristes en Angola.....	160
Unité d'enseignement n° 3: Métiers du tourisme.....	165
Unité d'enseignement n° 4 : Les différents types de tourisme dans le monde.....	170
Unité d'enseignement n° 5 : Types de tourisme en Angola.....	174
Unité d'enseignement n° 6: Un séjour en Angola.....	179
Unité d'enseignement n°7: Les monuments et les sites touristiques de l'Angola.....	184
Unité d'enseignement n° 8 : Le guide accompagnateur du tourisme.....	188
Unité d'enseignement n° 9: Promotion du tourisme en Angola.....	192
Unité d'enseignement n° 10: La chaîne hôtelière angolaise.....	199
Unité d'enseignement n° 11: Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration.....	203
Unité d'enseignement n° 12: À la réception de l'hôtel.....	206

Unité d'enseignement n° 13 : Les prestations des services à l'hôtel.....	214
Unité d'enseignement n° 14: Dans le restaurant et dans le bar.....	218
Unité d'enseignement n° 15 : Élaboration d'un court document d'information ou de prestations hôtelières.....	225
Unité d'enseignement n° 16: Résolution des litiges liés à l'hôtellerie avec les Clients.....	228
Conclusion partielle.....	231
<b>Conclusion générale et perspectives.....</b>	<b>233</b>
<b>Bibliographie et Sitographie.....</b>	<b>241</b>
Glossaire.....	253
Fiches d'autoévaluation.....	261
Index des concepts ou/et des terminologies .....	268
Index des auteurs.....	271
Index des tableaux .....	274
Index des graphiques .....	277
Index des figures.....	280
<b>Annexes.....</b>	<b>282</b>
Annexe 1      Références bibliographiques et sitographiques suggérées ou recommandées des unités de la 10 <sup>ème</sup> Année.....	283
Annexe 2      Références bibliographiques et sitographiques suggérées ou recommandées des unités de la 11 <sup>ème</sup> Année.....	285
Annexe 3      Références bibliographiques et sitographiques suggérées ou recommandées des unités de la 12 <sup>ème</sup> Année.....	288
Annexe 4      Grille d'entretien destinée aux Directeurs des Centres de Formation Professionnelle.....	290
Annexe 5      Questionnaire destiné aux professionnels de l'hôtellerie et du tourisme en activité.....	291
Annexe 6      Questionnaire destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme.....	297
Annexe 7      Questionnaire destiné aux enseignants de FLE des Écoles et Centres de formation professionnelle hôtelière et touristique en Angola.....	301
Annexe 8      Grille modèle d'analyse pré pédagogique.....	303
Annexe 9      Grille d'analyse pré pédagogique.....	304
Annexe 10      Proposition de fiche pédagogique modèle.....	305
Annexe 11      Programme de français du CFP/Angola/analysé.....	306
Annexe 12      Programme de français des écoles de l'hôtellerie et tourisme/ Portugal.....	309



## Abréviations et acronymes

<b>BELFA</b>	Bureau d'Études de la Langue Française en Angola
<b>CAN</b>	Coupe d'Afrique des Nations
<b>CECRL</b>	Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues
<b>CE</b>	Compréhension Écrite
<b>CFHOTEL</b>	Centre de Formation de l'Hôtellerie de Luanda
<b>CFP</b>	Centre de Formation Professionnelle
<b>CO</b>	Compréhension Orale
<b>DDF</b>	Dictionnaire Didactique du Français
<b>ESP</b>	English for Specific Purposes
<b>EE</b>	Expression Écrite
<b>EO</b>	Expression Orale
<b>FF</b>	Français Fonctionnel
<b>FHT</b>	Français de l'hôtellerie et du tourisme
<b>FLE</b>	Français Langue Étrangère
<b>FLP</b>	Français Langue Professionnelle
<b>FOS</b>	Français sur Objectifs Spécifiques
<b>FS</b>	Français de Spécialité
<b>INIDE</b>	Institut National d'Investigation et Développement de l'Éducation
<b>ISCED</b>	Institut Supérieur de Sciences de l'Éducation
<b>KIMB</b>	Kimbundu
<b>L1</b>	Langue première
<b>L2</b>	Langue seconde
<b>LE</b>	Langue étrangère
<b>OMT</b>	Organisation Mondiale du Tourisme
<b>PND</b>	Plan National du développement de l'Angola
<b>SGAV</b>	Structuro-Global Audiovisuel
<b>TP</b>	Total Partiel



## **INTRODUCTION GÉNÉRALE**





## **INTRODUCTION GÉNÉRALE**

La politique de formation technico-professionnelle comme l'un des objectifs fixés dans le programme de développement de l'Angola pour la période 2013-2017 met l'accent sur le secteur du tourisme, en tenant compte des atouts et des potentialités du pays dans la région sous-saharienne de l'Afrique. Notre recherche, s'inscrit dans le domaine du Français sur Objectifs Spécifiques (FOS) et fait le lien entre les difficultés des professionnels de l'hôtellerie et du tourisme et le manque des programmes de formation en français dans les parcours de Centres de formation professionnelle concernées.

Notre activité professionnelle, celle d'enseignants de Français Langue Étrangère, nous amène à une réflexion sur l'enseignement/apprentissage du FLE dans les écoles angolaises. Notre expérience dans ce domaine, accumulée au cours des années, nous conduit à affirmer que l'enseignement des langues étrangères occupe une place primordiale dans la politique éducative de l'Angola. Celle-ci nous semble d'autant plus indispensable qu'il est impératif pour l'Angola de s'inscrire dans une ouverture vers d'autres peuples et de tendre vers le plurilinguisme et l'interculturalisme puisque la connaissance des valeurs et des croyances d'autres peuples ou d'autres pays devient nécessaire à la compétence communicative. En ce qui concerne l'apprentissage du français dans les écoles angolaises, cette langue qui représentait une sorte de prestige dans le choix des langues étrangères au sein des apprenants connaît actuellement un déclin chaque année scolaire. En fait, pour motiver le public apprenant, nous préconisons que le français ne soit pas seulement enseigné dans les écoles de l'enseignement général, mais également dans les programmes de formation professionnelle. C'est dans cette perspective que nous nous proposons de mener une recherche dans le domaine du Français sur Objectifs Spécifiques et plus précisément sur le français de l'hôtellerie et du tourisme dans les écoles spécialisées et centres de formation professionnelle. Il s'agit d'une première expérience en vue de répondre à la préoccupation du Ministère angolais de l'Hôtellerie et du Tourisme qui souhaite introduire les langues étrangères dans le parcours des centres de formation professionnelle du secteur. En outre, cette recherche résulte du constat qu'aucun programme de formation en français n'a été mis en place pour convenir aux besoins communicatifs des futurs professionnels dans les centres de formation. Dans cette optique, il s'avère indispensable d'aborder, d'une manière générale, des aspects marquant l'état évolutif actuel de ce secteur dans le monde et dans le pays.

Dans le monde entier, le tourisme est reconnu comme l'une des activités économiques les plus dynamiques et les plus attractives. Au cours des dernières années, nous avons constaté une évolution positive dans le secteur du tourisme, principalement dans les affaires et autres activités professionnelles du tourisme. Les plus récentes données fournies par l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT), pour 2011<sup>1</sup>, indiquaient une croissance de 11,6% du nombre de touristes enregistré en 2010. Selon la même source (OMT)<sup>2</sup>, les arrivées de touristes au niveau international ont augmenté de 5% en 2013, atteignant le chiffre record de 1087 millions. Malgré les défis économiques mondiaux, les résultats du tourisme international ont largement dépassé les attentes puisque 52 millions de touristes supplémentaires ont parcouru le monde en 2013. En 2014, d'après l'OMT, on prévoit une croissance de 4 à 4,5%, de nouveau supérieure aux projections à long terme.

Présentement, la formation de professionnels qualifiés du secteur de l'hôtellerie et du tourisme s'impose comme une nécessité formelle, non seulement aux autorités concernées du gouvernement angolais mais aussi à ceux du secteur privé. C'est dans cette optique qu'émergent des écoles et des centres de formation professionnelle de l'hôtellerie et du tourisme pour faire face aux demandes du marché.

Cependant, l'émergence de ces institutions de formation professionnelle n'est pas accompagnée de programmes conçus de façon à tenir compte d'une formation holistique des professionnels de ce secteur. Une *formation holistique* qui devrait tenir compte d'autres axes intervenant afin de compléter le profil des futurs professionnels sortant des écoles spécialisées et centres de formation hôtelière et touristique. A ce propos, l'introduction des langues étrangères dans le parcours de formation constituerait un avantage si on tenait compte de l'interaction de ces professionnels avec la clientèle parlant d'autres langues (Français, Anglais, Espagnol, etc.). De plus, le secteur de l'hôtellerie et du tourisme offre l'opportunité de nouer et de soutenir les relations économiques internationales. Selon les chiffres du Ministère angolais de l'hôtellerie et du tourisme disponibles sur son site<sup>3</sup>, les pays francophones africains tels que la République Démocratique du Congo, la République du Congo Brazzaville, le Mali, le

---

<sup>1</sup> <http://www.chooseportugal.com.pt>

<sup>2</sup> <http://media.unwto.org/fr/press-release/2014-01-20/le-tourisme-international-surpasse-les-attentes-avec-des-arrivees-en-hausse>

<sup>3</sup> <http://www.minhotur.gov.ao>

Sénégal ainsi que les Etats-Unis, le Portugal, le Brésil, la France et l'Espagne constituent des fournisseurs de touristes à destination de l'Angola.

### **Raisons du choix du thème de la recherche**

Aujourd'hui, l'urgence de diversifier les recettes de l'économie nationale pour le bien-être du peuple angolais s'impose. Avec une stabilité politique et économique garantie après un conflit armé qui a dévasté le pays durant plus de trente ans, le marché angolais est ciblé de fréquentes visites de touristes étrangers de différentes nationalités. En outre, le Plan National de Développement de la République d'Angola (2012) pour la période 2013-2017 prône un processus de diversification qui résulte de la mise en œuvre d'une politique d'appui au développement de plusieurs secteurs de l'économie nationale. Ce plan vise à créer une base économique solide et diversifiée qui permet la réduction de la dépendance sur les produits de consommation importés et la forte dépendance sur les exportations du secteur de pétrole. En fait, la perspective du gouvernement angolais sur le domaine de l'hôtellerie et du tourisme est renforcée de plus en plus. Ce fait peut être attesté par la présentation des objectifs dans le plan référencié antérieurement, dont l'expansion de la chaîne hôtelière et la formation de professionnels pour le secteur constituent des priorités fixées. Ainsi, le secteur de l'hôtellerie et du tourisme devient de plus en plus croissant, florissant et se développe rapidement, même si sur le terrain, les gestionnaires d'hôtels et des sites touristique sont obligés de recruter des médiateurs afin d'accueillir et d'interagir avec les touristes étrangers.

Partant de ce constat, un capital humain qualifié est indispensable avec une bonne formation professionnelle et linguistique certifiée par les institutions universitaires et les centres de formation professionnelle qui peuvent contribuer largement à ce projet en élaborant des programmes de formation en langues étrangères.

En fait, parmi les raisons qui nous ont poussé à entreprendre notre recherche, nous soulignons les suivantes:

- ❑ la stabilité politique et économique du Pays: libre circulation des personnes sur le territoire national;
- ❑ l'expansion de la chaîne hôtelière et de la formation des professionnels pour le secteur qui constitue l'une des priorités fixées dans le Plan National de Développement de la République d'Angola pour la période 2013-2017;
- ❑ l'émergence des Écoles Supérieures et Centres de Formation Hôtelière et Touristique.

❑ une première expérience sur ce paramètre, en vue de répondre à la préoccupation du Ministère angolais de l'Hôtellerie et Tourisme qui fait preuve d'un intérêt d'introduire les langues étrangères dans les cursus des centres de formation professionnelle du secteur, notamment le français et l'anglais;

❑ La stimulation de l'enseignement du Français Langue Étrangère plus utilitaire en fonction des besoins des apprenants.

### **La problématique de la recherche**

La problématique de notre recherche est fondée sur:

❑ le contexte économique caractérisé par la croissance du Secteur de l'Hôtellerie et du Tourisme en Angola

❑ les difficultés manifestées par les professionnels pour s'exprimer en français en exécutant les tâches professionnelles lors des événements internationaux organisés en Angola;

❑ l'émergence d'Écoles et des Centres de Formation Professionnelle de l'Hôtellerie et du tourisme

❑ l'absence de programmes de formation en français dans les Centres de Formation Professionnelle existant

### **Pertinence de la recherche**

La présente recherche est pertinente:

❑ parce qu'elle expose la situation actuelle de l'enseignement/apprentissage du FLE en Angola;

❑ parce qu'elle apporte des explications et des solutions aux difficultés qui empêchent les professionnels en activité d'entretenir un contact ou un dialogue fiable avec leurs interlocuteurs (clients/touristes français et francophones) dans les domaines hôtelier et touristique;

❑ parce qu'elle met en place un programme d'enseignement du français de l'hôtellerie et du tourisme comme une des solutions aux préoccupations des autorités angolaises du Secteur;

❑ parce qu'elle traite un sujet dans un contexte différent de celui habituellement abordé; En fait, les données présentées dans le contexte angolais peuvent contribuer à l'avancement des connaissances.

## Questions de recherche

Une fois le problème de recherche identifié, nous nous posons les questions de recherche suivantes:

❑ Est-ce que les professionnels de l'hôtellerie et du tourisme en Angola ont des compétences linguistiques en français pour accueillir et interagir avec des clients et/ou des touristes français et/ou francophones?

❑ Quel français doit-on enseigner dans les écoles spécialisées et centres de formation professionnelle hôtelière et touristique de l'Angola afin de développer la compétence communicative chez les professionnels angolais de ce secteur ?

❑ Quel type de programme analytique de formation en français doit-on élaborer à partir d'un modèle de connaissances et de compétences, sélectionnées et structurées selon les besoins spécifiques des futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme?

Ces questions nous conduisent à formuler trois hypothèses:

❑ Le niveau langagier approprié en français faciliterait l'interaction entre les professionnels et les clients;

❑ L'existence de programmes de formation en français contribuerait à grand dynamisme des centres de formation des futurs professionnels;

❑ la mise en place du programme de formation en français dans les écoles spécialisées pourrait compléter le profil de sortie de ces futurs professionnels.

## Objectifs de la recherche

Cette recherche qui s'articule autour des différentes contraintes liées à la mise en œuvre du programme de formation en français pour faire face aux difficultés de communication des professionnels de l'hôtellerie et du tourisme poursuit les objectifs suivants:

### *Objectifs généraux*

❑ faire un état des lieux de compétences en français des professionnels de l'hôtellerie et du tourisme;

❑ concevoir un programme de formation en français destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme dans le contexte angolais.

### *Objectifs spécifiques ou opérationnels*

❑ décrire le contexte multilingue dans lequel se réalise l'enseignement/apprentissage des langues étrangères;

❑ identifier les difficultés auxquelles le Français généraliste est confronté dans les écoles secondaires et universitaires angolaises;

□ tracer l'évolution du Français sur Objectifs Spécifiques et les différentes approches qui lui sont proches en revisitant un certain nombre de concepts pertinents à notre étude;

□ élaborer un programme de formation en français, tenant en compte les besoins manifestés par les intéressés interpellés du domaine.

Au regard des raisons avancées ci-dessus, notre recherche porte sur le sujet: *Vers la Conception d'un programme de formation en français destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme dans le contexte angolais.*

Il est important de souligner que notre projet de départ consistait à concevoir un dispositif de formation linguistique. Mais, au fur et à mesure de l'avancement de notre recherche, nous nous sommes rendus compte qu'un dispositif fournirait un document plus simple et plus restreint non seulement par rapport à la dimension de la recherche que nous nous sommes proposés de mener, mais aussi par rapport au contexte géographique auquel il serait appliqué. Ainsi, nous nous sommes tournés vers un projet plus ambitieux et plus étendu, un projet qui pourrait correspondre au niveau de notre formation avancée et au niveau de l'intérêt du pays. C'est la raison pour laquelle la présente recherche a abouti à l'élaboration d'un programme de formation qui sera proposé aux gestionnaires du système éducatif angolais et au Ministère de l'hôtellerie et du tourisme afin de l'introduire dans le cursus de formation des écoles spécialisées et Centres de formation professionnelle. Comme nous l'avons déjà mentionné précédemment, en Angola, les institutions de formation professionnelle du secteur de l'hôtellerie et du tourisme sont en pleine croissance et se développent très rapidement. Par contre, la plupart des centres de formation professionnelle présentent des insuffisances de l'offre de formation en matière d'enseignement des langues étrangères. Dans ce sens, nous voudrions apporter une contribution pratique issue de notre constatation et réflexion ancrées sur la réalité du terrain. En plus, nous nous sommes intéressés au secteur de l'hôtellerie et du tourisme car il s'agit d'un domaine en plein développement et il constitue un secteur non négligeable dans la diversification de l'économie angolaise.

Notre étude, à travers ce travail, se veut être en premier lieu un moyen d'appréhender et de clarifier la problématique de l'apprentissage du Français sur Objectifs Spécifiques-cas des futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme, dans un contexte multilingue dont le portugais est la langue dominante. De façon à situer la recherche sur le français à visée professionnelle dans son contexte spécifique, nous nous intéressons à tout type de

documents relatifs à l'enseignement/apprentissage du français de l'hôtellerie et tourisme comme les décrets et les programmes de formation entre autres.

### **Délimitation de la recherche**

Il est évident que le FOS renferme une diversité de spécialités. Dans ce travail, nous nous limitons à l'approche du français de l'hôtellerie et du tourisme dans les écoles spécialisées et centres de formation hôtelière et touristique en Angola. Le FOS étant un domaine très large, il y existe, par conséquent une diversité du public. En se référant aux publics du FOS, Carras et al. (2007 :8) soulignent que :

*" Ces publics, (...) avec une demande en communication professionnelle spécifique et fonctionnelle, ont été définis, dès 1971 dans Un Niveau Seuil. La typologie établie par les auteurs fait apparaître trois sous-groupes :*

- ceux qui voyagent à l'étranger pour des raisons professionnelles et qui sont amenés à avoir des échanges réguliers dans un pays ou dans un autre avec des partenaires d'autres langues ;*
- les étudiants ou stagiaires de longue durée qui viennent résider dans un pays étranger pour y poursuivre des études, des travaux, des recherches ;*
- spécialistes ou professionnels ne quittant pas leur pays d'origine ".*

Dans la même ligne de pensée que celle de Carras, Coste (1976), en s'appuyant sur le Niveau Seuil et citée par Hani Qotb (2009 :74), distingue cinq grands types d'apprenants des langues étrangères à savoir :

- "-des touristes et des voyageurs ;*
- des travailleurs migrants et leurs familles ;*
- des spécialistes et professionnels ayant besoins d'acquérir une langue étrangère dans leurs pays d'origine ;*
- des adolescents en système scolaire ;*
- des adultes en situation scolaire ou universitaire".*

Parmi les cinq types de publics cités ci-dessus, un seul nous concerne, celui des "spécialistes et professionnels ayant besoin d'acquérir une langue étrangère dans leurs pays d'origine ". Ainsi, les futurs agents professionnels de l'hôtellerie et du tourisme constituent le public visé. L'objet d'étude est l'enseignement du Français destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme. Sur le plan institutionnel nous nous fixons exactement dans les écoles spécialisées de formation hôtelière. Du point de vue territorial, compte tenu de l'étendue considérable de l'Angola, le champ de notre recherche se limite aux provinces de Cabinda, Benguela, Huila et Luanda. Ainsi, trois centres de formation ont été sélectionnés, à savoir, le Centre de Formation Hôtelière de Luanda, le Centre de Formation de l'hôtellerie et tourisme de Cabinda et le Centre de Formation Professionnelle de Lubango. Nous avons choisi ces centres parce qu'ils fonctionnent régulièrement.

Dans ce sens, pour l'élaboration du programme de formation en français nous nous appuyons sur la démarche proposée par Mangiante et Parpette (2004 : ) comprenant les phases suivantes:

### *1. Analyse de la demande ;*

L'analyse de la demande de formation est une phase primordiale et importante dans la l'élaboration et mise en œuvre du programme de FOS. Cette phase anticipe l'analyse des besoins des apprenants, comme le confirme Mourlhon-Dallies (2008 : 189) :

*"avant même de penser aux contenus, aux progressions et au détail des modules, l'enseignement d'une langue à des fins professionnelles requiert différentes analyses en amont de la conception et de la programmation des cours. Dans le cas de l'enseignement « sur mesure » (comme en Français sur Objectif Spécifique ou en Français Langue Professionnelle), il faut procéder en premier lieu à l'analyse de la demande".*

Dans le cas de notre étude, il n'y a pas d'organisme demandeur précis, mais c'est le contexte actuel du pays qui impose à tous les agents impliqués dans la formation de professionnels à repenser et à apporter une contribution ou bien de proposer des stratégies, que ce soit singulière ou que ce soit collective afin de faire progresser le secteur. Il est évident aussi que la mise en place d'un programme de FOS s'inscrit normalement en deux perspectives : celle de demande et celle d'offre. C'est dans cette optique que nous nous disposons à répondre à un appel du gouvernement angolais sur la mise en œuvre de politiques du développement du secteur de l'hôtellerie et du tourisme. Donc, nous voyons cette situation dans une optique de demande où le secteur de l'hôtellerie et du tourisme, en tant que domaine du FOS mérite un traitement selon les critères de travail du cas par cas ou du métier par métier.

L'analyse de la demande suppose aussi l'identification des besoins des apprenants. Ainsi, après avoir identifié le problème au sein des professionnels en activité, nous avons identifié les besoins des apprenants dans les écoles spécialisées et centres de formation professionnelle. Ces besoins seront présentés dans le chapitre IV. Le public visé par le programme est un public en formation professionnelle dont l'analyse détaillée sera présentée plus loin. Il aura donc une formation en français dans la perspective d'acquérir une compétence de communication liée à leurs futures tâches professionnelles.

### *2. Analyse des besoins langagiers des apprenants ;*

A ce titre, le programme de formation en français accordera une grande importance aux besoins et aux objectifs des apprenants dans les écoles et centres de formation



professionnelle. Cela veut dire que l'élaboration du programme se centrera sur le futur professionnel de l'hôtellerie et du tourisme en contexte angolais, de façon à le placer dans un chemin approprié d'apprentissage qui lui sera effectivement utile dans son domaine professionnel.

D'ailleurs, le Français sur Objectifs Spécifiques se base sur l'analyse des besoins des apprenants, puisque son objectif, d'après Richterich (1985 : 48), consiste à :

*"faire acquérir, en général le plus rapidement possible, des savoirs, savoir-faire et comportements limités mais suffisants, et ceux-là seuls, qui rendent l'apprenant capable de faire face aux situations dans lesquelles il se trouvera, et seulement celles-là, dans sa vie professionnelle".*

### 3. Collecte et analyse des données ;

La conception du programme de formation en français résulte de la connaissance des besoins des futurs professionnels. Le recueil des données a constitué une des phases importantes pour savoir les nécessités des apprenants en termes d'apprentissage du français utilitaire. La collecte et l'analyse des données ont constitué le point de départ pour l'élaboration du programme. Ce programme suivra les principes et l'approche actionnelle prônés par le CECR pour les langues.

### **Démarche méthodologique de la recherche**

La démarche méthodologique adoptée pour cette étude vise à cerner les difficultés au niveau de la compétence communicative en français langue étrangère au sein des professionnels de l'hôtellerie et du tourisme. Elle a pour but d'analyser les faits linguistiques résultants de l'interaction entre les agents des hôtels, des sites touristiques et les touristes français et francophones. En effet, nous avons suivi la démarche méthodologique suivante :

- observation du contexte professionnel, c'est-à-dire, nous partons, donc, de la constatation des difficultés rencontrées par les professionnels en activité, résultant du contact avec les clients français et/ou francophones;
- recherche bibliographique et documentaire pour définir le cadre théorique de notre étude;
- répertoire et analyse des besoins langagiers du public-cible à partir des interviews et des questionnaires. A part les écoles de formation professionnelle, ces instruments seront appliqués aussi aux professionnels en activité dans les établissements hôteliers et sites touristiques.
- collecte des données ;

- analyse des données et précision des contenus linguistiques afin de les mettre en relation avec les objectifs communicatifs;
- élaboration du programme de formation en français.

Dans une perspective comparative, nous avons également consulté les parcours de formation des écoles de l'hôtellerie et du tourisme au Portugal. Notre objectif était d'analyser les programmes d'enseignement des langues étrangères dans ces institutions de formation professionnelle et de vérifier la place qui y occupe le Français Langue Étrangère. Ainsi, nous avons analysé les programmes des écoles de Lisbonne, d'Estoril et d'Algarve dont les résultats sont présentés dans le chapitre III.

### **Organisation de l'étude**

En ce qui concerne la structure du présent travail, nous avons cependant essayé d'introduire une certaine logique dans l'ordre de sa présentation. Ainsi, ce travail est composé de cinq chapitres.

L'introduction générale, présente le problème soulevé auprès des professionnels en activité et des futurs professionnels dans les écoles et centres de formation hôtelière et touristique. Elle explique les raisons du choix du thème de la recherche et ses objectifs et schématise l'organisation de l'étude. Elle explique également son importance et sa pertinence scientifique dans un contexte précis, la délimitation du sujet et les difficultés confrontées pour sa réalisation.

Le **chapitre I** aborde premièrement le contexte dans lequel s'effectue la recherche, soit une contextualisation touristique et hôtelière de l'Angola, et une caractérisation de la formation professionnelle dans le secteur touristique et hôtelier; et deuxièmement, une description du système éducatif soulignant la place des langues dans le même système, et l'encadrement de la situation du FLE, sans perdre de vue la formation des professeurs de FLE, et l'esquisse d'une nécessité de formation sur objectifs spécifiques.

Le **chapitre II** s'intéresse à l'approche théorique et conceptuelle. Il fournit les principales définitions et clarifie les notions et les concepts de Linguistique éducationnelle et Didactique des langues étrangères; en abordant les tendances récentes en didactique du FLE on retrace l'évolution historique du français fonctionnel jusqu'aux langues de spécialité, faisant la distinction entre FS, FLP et FOS. Les notions de besoin, formation professionnelle, compétence de communication, tâche et situation de communication sont aussi définies à ce niveau.

Le **chapitre III** aborde la méthodologie de la recherche. Il présente le type de recherche et les méthodes de recherche, la démarche méthodologique suivie, les techniques de

recueil des données, le public cible de la recherche et l'analyse comparative des programmes de formation en français.

Le *chapitre IV* est consacré au traitement et à l'analyse des données à travers la statistique descriptive du public participant à l'enquête, le profil linguistique général des apprenants (Portugais e anglais), les besoins langagiers d'apprentissage en français des futurs professionnels, les résultats généraux relatifs aux besoins d'apprentissage du français et, l'analyse de compétences en français.

Dans le *chapitre V*, la proposition du programme de formation en français constitue la finalité de notre recherche. Celle-ci présente le type de programme et ses composantes, l'élaboration du programme en unités d'enseignement avec un référentiel d'activités d'enseignement/apprentissage du français pour les écoles spécialisées et centres de formation en Angola, dans le but de développer les compétences communicatives chez les futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme.

La Conclusion générale résume le développement de notre travail. Nous y tirons les principales inférences de la recherche. De plus, nous espérons, qu'à la fin de ce travail, le référentiel des activités réponde aux besoins et aux attentes des futurs professionnels de ce secteur et surtout et qu'il soit professionnalisant, intéressant et motivant l'apprentissage du FLE.



## **CHAPITRE I:-CONTEXTUALISATION DE LA RECHERCHE**



## CHAPITRE I :-CONTEXTUALISATION DE LA RECHERCHE

### Introduction

Situé sur la côte sud-ouest de l'Afrique, l'Angola est bordé au nord et au nord-est de deux pays francophones : la République Démocratique du Congo et la République du Congo Brazzaville et de deux pays anglophones : la République de Zambie à l'est et au sud par la République de Namibie. À l'ouest, elle est limitée par l'océan Atlantique. Avec un littoral de 1.650 km, elle s'étend vers l'intérieur occupant une superficie de 1.246.700 km<sup>2</sup>. Le point de la montagne la plus élevée est la « Moco » dans le centre du pays (province de Huambo) avec 2.620m, suivie d'une région du plateau où ils forment les bassins des grands fleuves tels que: le Zaïre , le Cunene , le Kwanza , le Keve et le Kubango . Administrativement, l'Angola est divisée en 18 provinces à savoir : Bengo , Benguela , Bié , Cabinda , Cunene , Huambo , Huila , Kuando-Kubango , Kwanza Norte , Kwanza Sul , Luanda , Lunda Norte , Lunda Sul , Malanje , Moxico , Namibe , Uige et Zaire , qui à leur tour sont divisées en municipalités, et celles-ci dans les communes. La carte géographique ci-dessous présente la division administrative de l'Angola.



Figure n°1 : Carte géographique de l'Angola<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Carte géographique de l'Angola disponible sur : [http://www.tlfg.ulaval.ca/axl/afrique/Angola\\_carte.ht](http://www.tlfg.ulaval.ca/axl/afrique/Angola_carte.ht), consulté le 20 janvier 2013

En ce qui concerne le climat, il est évident que l'Angola se situe entre le tropique du capricorne et l'équateur. Il s'agit d'un pays le plus étendu au sud du Sahara, justement après la République Démocratique du Congo. Le climat est tropical humide avec deux saisons : la saison des pluies et la saison sèche. Donc, l'Angola connaît de fortes variations de températures. Plus on avance vers le Nord, plus les précipitations sont importantes. Au Nord, le climat est tropical, humide avec la présence d'une saison sèche qui s'étend de juin à septembre où le temps est très voilé. Les angolais parlent « d'hivernage ». Plus on avance vers le tropique, plus le climat est désertique; le désert de Namibie est l'un des plus anciens, les plus secs du monde.

Comme la plupart des pays africains, l'Angola est un pays marqué fortement par le multilinguisme caractérisé par la présence des différents groupes ethniques et socioculturels. On y trouve à peu près quarante, entre langues et dialectes.

Parmi ces *groupes ethnolinguistiques* on peut souligner le kikongo au nord, parlé aussi en République Démocratique du Congo et au Congo Brazzaville ainsi que le kwanyama au sud, parlé aussi en Namibie et le luvale à l'est, parlé également en République de Zambie.

La carte ci-dessous illustre la distribution des principaux groupes ethnolinguistiques.

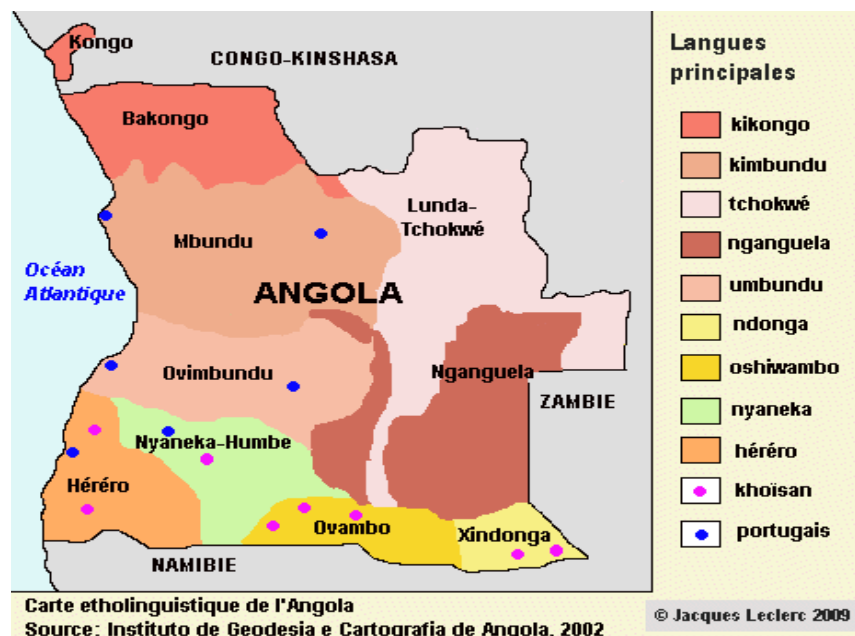


Figure n°2 : Carte géolinguistique de d'Angola n°1<sup>5</sup>

Toutefois les langues locales se répartissent en deux groupes linguistiques dont les langues d'origine bantoue comprenant la plupart des langues sur le territoire national et

<sup>5</sup>Informations disponibles sur: [http://www.tlfg.ulaval.ca/axl/afrique/Angola\\_carte.ht](http://www.tlfg.ulaval.ca/axl/afrique/Angola_carte.ht), consulté le 20 janvier 2013



les langues khoisan constituées par une minorité au sud de l'Angola.

Les langues d'origine bantoue disposent de neuf (9) groupes ethnolinguistiques (Bakongo, Mbundus, Lunda-Tchokwés, Ovimbundus, Nganguelas, Nhaneka-Humbe, Ambó, Gruou Herero, Xindonga), et celles d'origine non bantoue quatre (4) (Mukuankalas ou Khoisan-Boshimans; Kedes, Mupas, Kunenes; Wátuas, Kwepes, Kuissis; Kurokas).

Sur le plan économique, après l'exploitation du pétrole et du diamant qui constituent les premiers piliers de l'économie de l'Angola, le tourisme commence à occuper une place primordiale et croissante dans l'économie du pays et par conséquent la chaîne hôtelière et des sites touristiques fleurissent.

Par ses sites touristiques et intérêt économique, le pays est aujourd'hui ciblé de visites d'étrangers de diverses nationalités, venant de divers continents et parlant plusieurs langues. Une des difficultés que les étrangers rencontrent, surtout ceux qui ne parlent pas le portugais, c'est l'établissement de contact direct avec les agents dans les locaux accueillant des touristes et d'autres visiteurs.

### **1.1-Contexte touristique et hôtelier de l'Angola**

En Angola, le secteur du tourisme et de l'hôtellerie est l'un des secteurs qui présente une croissance progressive dans cette dernière décennie. Chaque jour, de nouveaux hôtels, restaurants et bars sont ouverts. Et avec ces nouvelles entreprises, de nouvelles opportunités émergent pour ceux qui veulent travailler dans ce milieu.

Comme nous l'avons déjà dit antérieurement, l'Angola présente un potentiel touristique riche et diversifié. Dans ce pays il ne manque donc pas d'attrait tant sur le plan naturel que culturel. De plus, le pays a une nature luxuriante avec des réserves animales et forestières, des rivières, des plages, des lagunes et des ruines ainsi que d'autres sites touristiques réhabilités dans les différentes provinces.

Étant donné sa dimension extrêmement large et son équilibre, le Plan National du Développement de l'Angola (2012) donne une grande priorité au domaine touristique. Dans le cadre de la diversification économique, le tourisme a été retenu comme une des composantes prometteuses de développement du pays. Malgré l'absence des données fiables, on constate la croissance du secteur de l'hôtellerie et du tourisme depuis le début de l'année 2002. En effet, l'augmentation des flux de visiteurs reste très forte grâce au potentiel touristique de la destination. C'est dans ce sens que le gouvernement

angolais participe activement aux événements qui visent à la mise en valeur du patrimoine naturel et culturel en Afrique.

Nous voyons ainsi que, pendant cette dernière décennie, par son intérêt économique et par ses paysages naturels et culturels, l'Angola attire une clientèle provenant de tous les points géographiques du monde. Chaque année, le tourisme s'ouvre de plus en plus aux clients d'affaires et aux touristes étrangers. En groupe ou individuellement, des personnes font du tourisme culturel ou de loisirs, voire d'affaires. Du fait, nous ne pouvons pas aborder le tourisme dissocié de l'hôtellerie. Cette étude, s'encadrant dans un secteur qui a connu une interruption complète au cours de ces dernières trois décennies, il semble impératif et d'une grande pertinence de connaître son histoire, ses caractéristiques et les tendances actuelles qui définissent son avenir.

En ce qui concerne l'hôtellerie, celle-ci concentre son activité plus particulièrement dans les grandes villes les plus touristiques à savoir: Luanda, Lubango, Benguela, Cabinda, Namibe, Huambo, Dundo. Dans ces villes nous observons l'émergence de grands hôtels de trois à cinq étoiles. Il s'agit d'hôtels prestigieux, avec des prestations allant de très haute qualité jusqu'aux hébergements rudimentaires, certains en bord de mer très appréciés par les touristes.

Par rapport au tourisme, il est important de souligner que de nombreux pays sont faits de contrastes. L'Angola en constitue un brillant exemple en Afrique subsaharienne. La culture sous toutes ses coutures fait face au patrimoine inestimable de la civilisation des peuples bantous. La visite des sites touristiques à l'île de Mussulo, est donc un passage obligé, tout comme la découverte de magnifiques plages. Sur la côte de l'océan atlantique, on peut trouver des plages les plus attractives comme par exemple celles de Baia Azul, Caotinha, les excursions auprès des chutes de la rivière Chiumbe, Kalandula et l'approche des faunes extraordinaires de Kissama, Cameia, Iona et Kangandala.

Le climat de l'Angola offre de très bonnes conditions pour la visite du pays et cela durant le premier semestre de l'année. Contrairement à la partie littorale, toute la partie centrale et l'est est en haute altitude, donc plus fraîche. Le sud est semi-désertique, chaud et sec.

L'Angola, contrairement à de nombreux pays africains, offre en plus de son incroyable richesse naturelle, une palette culturelle impressionnante. La fête la plus attractive de la population locale et des touristes est le carnaval qui a lieu toutes les années, le 17 février.

De nombreux sites touristiques sont classés au patrimoine mondial de l'UNESCO, comme le musée de Dundo, la ville de Mbanza Congo-ancienne capitale du royaume du Congo qui, au XIV siècle, couvrait les actuels territoires d'Angola et du Congo Démocratique.

*Bref aperçu des lieux les plus attirants de l'Angola :*

**Luanda :** capitale de l'Angola, remplie de contrastes. Elle dispose d'hôtels de luxes (pour ne citer que les hôtels Président, Méridien, Continental, Epic Sana, Alvalade, Convenções de Talatona, Tivoli, Alameda, etc.) et de magnifiques plages telle que la « ponta da restinga » qui accueille chaque week-end des habitants de la capitale et des touristes. À Luanda où dans ses environs on peut visiter d'autres sites touristiques intéressants, à savoir:

- le musée de l'esclavage (Museu da Escravatura);
- le point de vue de la lune (Miradouro da Lua) ;
- «Barra do Kwanza»;
- le parc national de Quissama (Parque Nacional da Quissama);
- la plage de Cabo Ledo (Praia de Cabo Ledo);
- la place «Largo» du Baleizão;
- la forteresse Saint Michel «Fortaleza de São Miguel»;
- la musée d'histoire naturelle (Museu de História Natural);
- la baie de Luanda (Baía de Luanda);
- l'île de Luanda (Ilha de Luanda);
- l'île de Mussulo;
- la foire de l'artisanat (Feira do Artesanato);
- la foire International de Luanda qui se réalise chaque année;
- l'hypermarché « Belas Shopping».
- le fort de San Miguel.
- le saint Pierre de Barra.

Aujourd'hui, Luanda est un grand centre touristique et commercial. La ville possède des bureaux des plus grandes entreprises de l'Angola. On peut affirmer sans exagération que Luanda est la ville la plus progressive du pays.

**Lobito :** Cette ville est connue par le nom de ville portuaire. Elle est devenue la plus visitée dans la province de Benguela pour ses plages magnifiques, son port et son

chemin de fer. Mais la plage de « restinga » est devenue la distraction principale des touristes.

**Benguela :** capitale de la province du même nom. Il s'agit d'une ville attractive par ses plages magnifiques et sa masse de monuments historiques hérités de l'époque coloniale. Donc, les sites touristiques les plus attractifs sont :

- la réserve «Reserva Parcial do Búfalo»;
- le parc «Parque Ambiental AMAC et Kapembawé»;
- le parc Régional de Chimalavera;
- la plage Morena;
- la plage «Baia Azul» (dans la municipalité de Baia-Farta).
- la musée archéologique de Benguela.

**Huambo :** c'est la deuxième grande ville de l'Angola après Luanda et se trouve dans le centre du pays tout comme la ville de Kuito. La nature pittoresque et les sommets de montagnes, montant au ciel constitue un panorama qui contribue au mieux à la bonne humeur et au repos. Les sites les plus attractifs dans cette province sont :

- le barrage de Ngove;
- le mont de Moco;
- les jardins de Huambo;
- le musée National.

**Namibe :** Considéré une ville de pêcheurs dans le passé à cause de la municipalité de Tombwa, constitue une des destinations les plus populaires qui reçoit les touristes toute l'année. Les sites les plus visités sont :

- le désert de Namibe ;
- la plante la plus rare en Afrique «Welwitschia Mirabilis» ;
- le tómbua;
- la baie «Baía dos Tigres»;
- les plages;
- le fort de San Fernando «Fortaleza de São Fernando»;
- le parc National de Iona.

**Lubango :** considérée comme une des villes les plus riches du pays. On l'appelle parfois la ville de beauté naturelle. Aujourd'hui, cette ville est aussi un grand centre touristique et commercial. D'une façon générale, le climat de la province offre de très bonnes conditions pour la visite de la ville et cela durant toute l'année. On peut dire

aussi qu'il s'agit d'une ville en progression. Les sites les plus visités par les touristes sont :

- la chaîne de montagnes «Serra da Leba» ;
- la fente de Tundavala «Fenda da Tundavala»;
- le «Cristo Rei»;
- la «Nossa Senhora do Monte»;
- le parc National du Bicular.

**Cabinda** : située au nord de l'Angola, elle représente un des plus grands et plus ambitieux projets urbains du gouvernement angolais, dont la construction d'un nouveau quai, constituera un des points attractifs touristiques. A part d'autres attractions, comme la plage de Lândana, l'église « Rainha do mundo », le musée régional, on y trouve aussi un des grands poumons du monde la forêt de Maiombe.

Il est important de signaler que dans une initiative de la Fondation New7Wonders dans l'année 2014, Angola a vécu l'un de grands événements touristiques de son histoire, le choix de sept merveilles parmi les vingt-sept sélectionnées. Les 27 merveilles, mis aux vote ont été extraites d'un ensemble de 201 candidats dans les 18 provinces de l'Angola. La liste des 27 merveilles candidates à l'élection de 7 merveilles, c'est-à-dire les sept sites touristiques naturels les plus notables de l'Angola seraient élus parmi les suivants:

**Catégorie des rivières et des lagunes** : la lagune du bassin d'Okavango (Kubango-Kubango), la lagune de Kavumbo (Lunda Norte), le fleuve Kuito (Kuando-Kubango), le fleuve Kwanza (Bie), le fleuve Zaïre (Zaire) ; **Catégorie des falaises**: la barra do Dande (Bengo), la fente de Tundavala (Huila), la chaîne de montagnes «Serra da Leba» (Huila), le point de vue de la Lune (Luanda) ; **Catégorie des cascades**: les cascades de Binda (Kwanza Sul), les chutes Ruacanã (Cunene), les Chutes de Kalandula (Malanje), les chutes de Chihumbe (Lunda Sul) ; **Catégorie des aires protégées**: le désert de Namibe (Namibe), la forêt de Mayombe (Cabinda), le parc national de Cameia (Moxico), le Parc national de Kissama (Luanda), le parc national de Kangandala (Malange), la forest Reserve de Golungo-Alto (Kwanza Norte); **Catégorie des grottes et des cavernes**: les cavernes de Zau Ewua (Zaïre), les caves de Sasse (Kwanza Sul),

les caves de Nzenzo (Uíge). À la suite du processus de vote qui a engagé tout le Pays, ont été élues les *7 merveilles naturelles*<sup>6</sup> suivantes:



**Figure n°3-La Fente de Tundavala (Huila)**

Fenêtre naturelle de plateau de la province de Huila pour le désert de la province de Namibe, la merveilleuse Fente de Tundavala est située un peu plus de deux mille mètres d'altitude, entourée de hautes falaises sur la crête de Chela. Située à environ 15 kilomètres à l'ouest de la ville de Lubango, Capitale de Huila. Le site, par sa beauté et caractéristiques attrayantes propices au tourisme, a été classifié comme paysage naturel et culturel, par le décret exécutif n ° 5/12 du 9 Août, du gouvernement de l'Angola. Les communautés autochtones considèrent aussi comme le lieu où les esprits de leurs ancêtres se réfugient et s'enferment dans les tiroirs invisibles.



**Figure n°4-La Forêt de Mayombe (Cabinda)**

La forêt de Mayombe est une beauté naturelle en Afrique, un plaid vert, combinée avec des centaines d'espèces différentes de papillons. À noter que des musées à Londres, Tokyo, Munich, Copenhague, entre autres, ont des admirables spécimens de papillons de Cabinda procédant de Mayombe.

---

<sup>6</sup> 7 merveilles disponibles sur :

<https://www.facebook.com/7MaravilhasNaturaisDeAngola/photos/a.772920482741746.1073741865.611896618844134/772920519408409/?type=1&theater>, consulté le 28 février 2014.



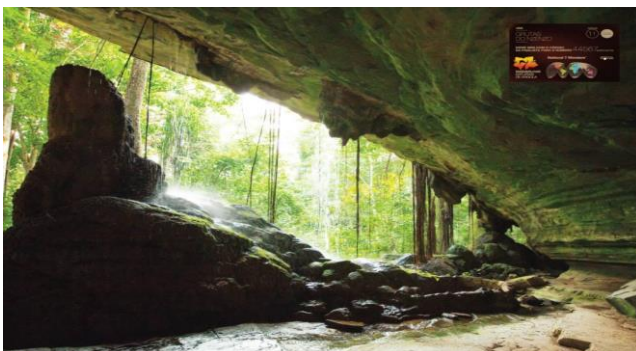
**Figure n°5-Le Mont de Moco (Huambo)**

Le Mont de Moco est le point le plus élevé de l'Angola. Il est situé dans la province de Huambo, dans la municipalité de Londuimbali et a 2620m d'altitude. Ici encore 85 hectares de forêt de montagne, l'habitat le plus menacé Angola. Voici le refuge de plusieurs espèces rares et endémiques comme **Francolim de Swierstra**. Du point de vue de la nature du tourisme durable, le mont constitue un défi pour les praticiens descente en rappel et canyoning.



**Figure n°6-Les Chutes d'eau de Kalandula (Malanje)**

Les chutes de Kalandula sont la carte de visite de l'Angola. Situées dans la rivière Lukala, le plus important affluent du fleuve Kwanza, elles sont les deuxièmes de plus hautes chutes d'Afrique, avec une hauteur 105 mètres et une longueur de 410 mètres-Elles sont à environ 80 kms de la ville de Malanje, la capitale provinciale, et 420 kms de Luanda. En plus de cadre pittoresque sans égale, les chutes de Kalandula sont aussi propices à la baignade.



**Figure n°7- Les Grottes de Nzenzo (Uíge)**

Les Grottes de Nzenzo sont un site touristique récemment découvert. Elles sont encore une beauté vierge et totalement préservée et ont été découverte par le gouvernement Provincial d'Uíge. Les grottes de Nzenzo font partie d'une chaîne de collines de pierre de plus de 100m de haut. Dans les grottes habitent des animaux comme les lions, les cerfs, les gazelles, certains reptiles et les oiseaux de différentes espèces.



**Figure n°8-La Lagune Karumbo (Lunda-Norte)**

La légende raconte que dans une nuit froide, une dame d'un âge avancé, du nom de Karumbo, était de passage au village où se trouve aujourd'hui la lagune, et avait demandé auberge et personne ne l'avait reçue à l'exception d'un villageois. Dans la matinée, la vieille femme avait recommandé à tous les villageois de quitter le site parce que le village a été maudit et qu'il serait transformé en étang. C'est ainsi que celui-ci a gagné son nom. La rivière Luxiko coule lentement sur le lagon offrant une vue touristique agréable.



**Figure n°9-Les Chutes d'eau de Chiumbe (Lunda-Sul)**

Les chutes de Chiumbe sont situées près de la ville de Dala, à côté du pont qui relie la route de Lunda Sul à Moxico. Personne n'est indifférent à son passage, où la rivière qui leur donne le nom crée un paysage d'une rare beauté

## **1.2-Système éducatif angolais**

Afin de comprendre la place du FLE et de la formation professionnelle en Angola, il s'avère nécessaire de présenter le système éducatif angolais. Avec son accession à l'indépendance en 1975, l'Angola avait hérité du système colonial un secteur éducatif très affecté par l'abandon des cadres qualifiés. En effet, pour faire face au taux très élevé d'analphabétisme comme conséquence de cinq siècles de colonisation, la lutte contre l'analphabétisme a débuté le 22 novembre 1977<sup>7</sup> lorsque le premier Président d'alors, António Agostinho Neto avait fait un appel à la société angolaise pour la campagne nationale d'alphabétisation, lors de sa visite à l'usine TEXTANG II, à Luanda.

<sup>7</sup>Informations disponibles sur: [http://www.portalangop.co.ao/angola/pt\\_pt](http://www.portalangop.co.ao/angola/pt_pt), consulté le 19 février 2013.



La politique du gouvernement a en effet centralisé ses efforts pour développer un système éducatif qui produisait une base de capital humain consistante qui serait en mesure de répondre aux besoins changeants d'un pays émergent et en développement. Des efforts de réforme soutenus depuis le début des années 1977, de prudentes politiques macro-économiques et une plus grande incorporation commerciale dans l'économie régionale et mondiale ont créé des conditions favorables à l'implantation de la première réforme éducative en 1978. Ces conditions ont conduit à des résultats positifs dans le secteur de l'éducation, ce qui place l'Angola devant des pays au revenu similaire et en bonne voie d'atteindre les objectifs du millénaire pour le développement. Selon l'indice de développement humain de 2012<sup>8</sup>, l'Angola se classe à la 148<sup>e</sup> place sur 187, et 7<sup>e</sup> pour la région australe et de l'Afrique occidentale, juste après la Swaziland. L'éducation est la première priorité du gouvernement, avec plus de 20% de son budget alloué à l'éducation en 2011/2012. À partir de 2013 la dépense publique d'investissement en éducation s'élève à 8% du produit intérieur brut.

En 2001, à la lumière de la loi n°13/01, un nouveau système éducatif angolais a été approuvé. Celui-ci résulte de l'évolution des besoins en matière de ressources humaines qualifiées, de la nécessité d'améliorer le matériel pédagogique et didactique ainsi que les contenus d'enseignement visant la qualité de l'enseignement et des documents officiels qui régissent le respectif système. Suite à la réforme de 2001, l'organisation du système éducatif se présente comme suit.

---

<sup>8</sup>Informations disponibles sur : <http://oglobo.globo.com/infograficos/idh/> , consulté le 20 février 2013.

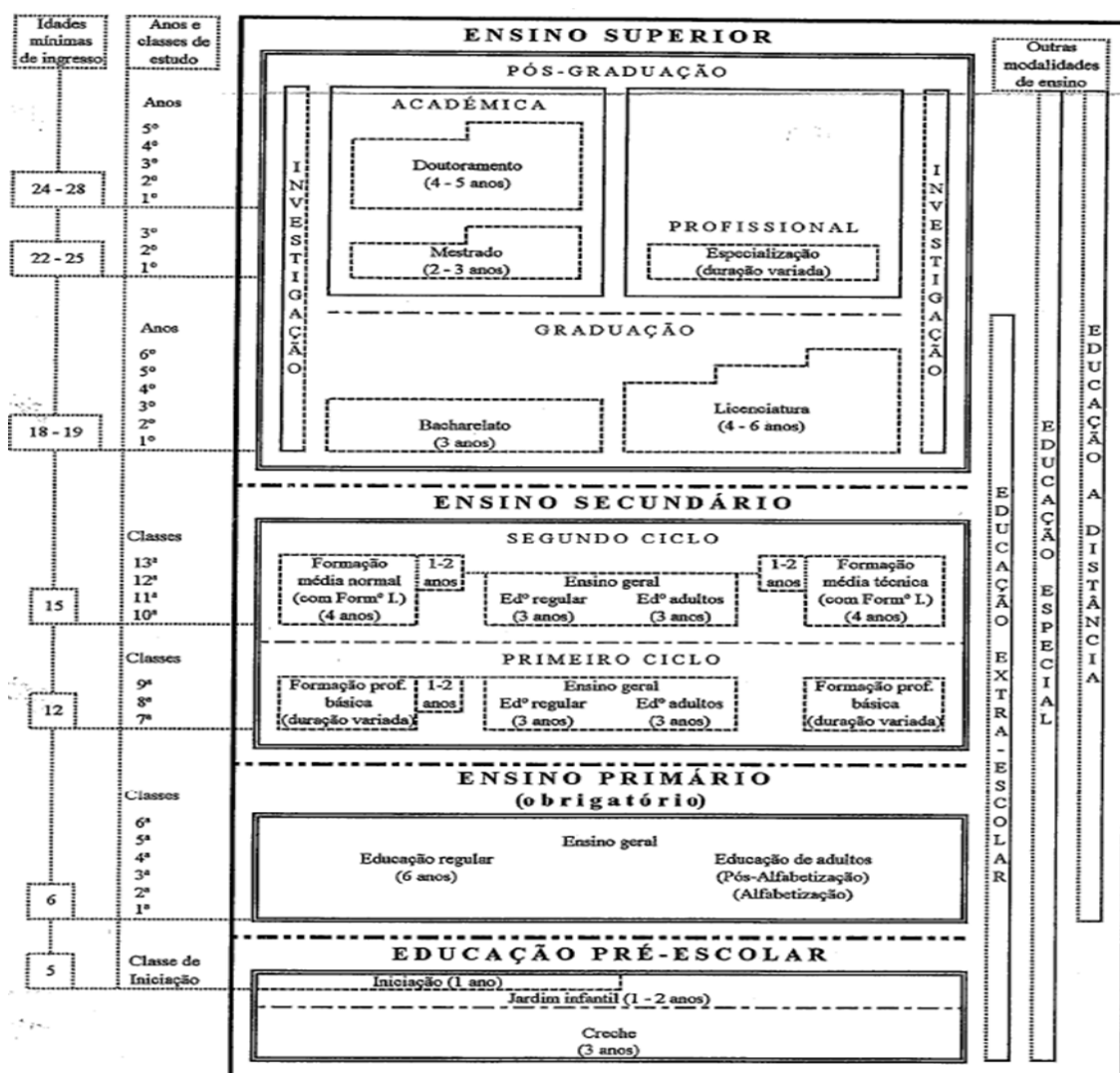


Figure nº10 : Structure et organisation du système éducatif en vigueur (2001)<sup>9</sup>.

### Sous-système d'éducation préscolaire

L'enseignement préscolaire comporte la crèche et le jardin d'enfant avec une classe d'initiation scolaire qui a la durée d'une année d'étude.

### Sous-système de l'enseignement général

#### ➤ Enseignement primaire

L'enseignement primaire intègre six classes (1<sup>ère</sup>, 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup>, 4<sup>ème</sup>, 5<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> années). Ce niveau est suivi par les enfants et des jeunes de 6 à 11 ans. Ce niveau remplace l'antérieur de quatre classes et il est obligatoire.

<sup>9</sup> disponibles sur : [http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user\\_upload/Publications/WDE/2010/pdf-versions/Angola.pdf](http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Publications/WDE/2010/pdf-versions/Angola.pdf), consulté le 5 novembre 2013.

### ➤ Enseignement secondaire

L'enseignement secondaire comporte deux cycles (I et II). Le premier cycle qui a la durée de trois ans et va de la 7<sup>ème</sup> à la 9<sup>ème</sup> année. Il est suivi par les jeunes de 12 à 14 ans. L'enseignement des langues étrangères (anglais et français) est dispensé à partir de ce cycle.

Le second cycle intègre deux niveaux :

- a. Le pré-universitaire du système précédent, d'une durée de trois ans (10<sup>ème</sup>, 11<sup>ème</sup>, 12<sup>ème</sup> année). Celui-ci promeut des formations à orientation de Droit et Sciences économiques, Sciences physiques et biologiques, Sciences humaines et Arts Visuels;
- b. L'enseignement technique et professionnel de niveau moyen dont la durée varie selon le type de formation, trois à quatre ans (10<sup>ème</sup>, 11<sup>ème</sup>, 12<sup>ème</sup> année et 13<sup>ème</sup> année). Celui-ci comporte les écoles de formation des enseignants du premier cycle ; les magistères primaires, chargés de former les enseignants du primaire, des crèches et des jardins d'enfants ; les Instituts moyens polytechniques ; de la Santé ; de l'Agronomie, de la Gestion administrative ; de l'hôtellerie et tourisme. Les élèves de ce cycle bénéficient aussi de l'apprentissage des langues étrangères référenciées antérieurement.

La loi n°13/2001 de réforme de l'éducation de 2001 fait porter aussi ses efforts sur l'enseignement technique qui comprend la formation professionnelle après la sixième année.

### Sous-système de l'enseignement supérieur

L'enseignement supérieur est dispensé par huit Régions Académiques (Universités). En fait, dans le cadre de la réforme de l'enseignement supérieur, en vertu du décret n°5/09 du 7 avril, dans un premier temps, le gouvernement angolais a créé sept Régions académiques et sous le décret n°172/14 du 7 mai la 8<sup>ème</sup> Région. Ces régions délimitent le domaine territorial d'activité et d'expansion des établissements d'enseignement supérieur publique, à savoir :

- a) *Région académique I - Université Agostinho Neto*, comprend les provinces de Luanda et de Bengo;
- b) *Région académique II - Université Katyavala Bwila* comporte les provinces de Benguela et de Kuanza-Sul;
- c) *Région académique III - Université 11 de Novembro*, intègre les provinces de Cabinda et de Zaïre;

- d) *Région académique IV* - **Université Lwégi Ankonde** comprend les provinces de Lunda-Norte, de Lunda-Sul et de Malange;
- e) *Région académique V* - **Université José Eduardo dos Santos** intégrant les provinces de Huambo, de Bié et de Moxico;
- f) *Région académique VI* - **Université Mandume** comprenant les provinces de Huila, et de Namibe;
- g) *Région académique VII* - **Université Kimpa Vita** qui intègre les provinces de Uige e de Cuanza-Norte;
- h) *Région académique VIII* - **Université de Cuito Cuanavale** intégrant les provinces de Cunene et de Kuando-Kubango. La carte<sup>10</sup> ci-dessous présente mieux la localisation géographique des régions académiques référenciées précédemment :

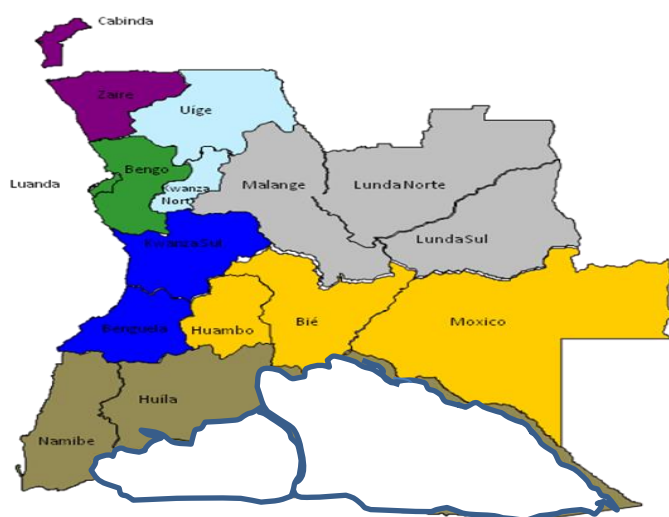


Figure n°11 : Localisation des régions académiques angolaises

RÉGION ACADÉMIQUE I	RÉGION ACADÉMIQUE II	RÉGION ACADÉMIQUE III	RÉGION ACADÉMIQUE IV
RÉGION ACADÉMIQUE V	RÉGION ACADÉMIQUE VI	RÉGION ACADÉMIQUE VII	RÉGION ACADÉMIQUE VIII

Pour une meilleure élucidation, le tableau ci-dessus déchiffre la carte en couleur les régions académiques correspondantes.

De plus, l'enseignement supérieur comprend les universités, les écoles supérieures pédagogiques, les Instituts Supérieurs de Sciences de l'Éducation (ISCEDs), Les Instituts supérieurs polytechniques. La formation supérieure est structurée en quatre niveaux, à savoir : le *bacharelato*, d'une durée de trois ans ; la *licenciatura*, d'une durée

<sup>10</sup>Informations disponibles sur: [www.forumgestaoensinosuperior2011.ul.pt/docs...15/.../mcbm\\_eas.ppt](http://www.forumgestaoensinosuperior2011.ul.pt/docs...15/.../mcbm_eas.ppt)  
Evaluation, Accréditation e Gestion del' Enseignement Supérieur en Angola : perceptions, défis et tendances. Maria da Conceição Barbosa Mendes-«Vice Decano» de la Faculté d'Économie de l'Université Katyavala Bwila, consulté le 7 mars 2014.

de quatre à six ans ; le *mestrado*, d'une durée de deux ans et le doctorat, d'une durée de quatre à cinq ans.

Il est à signaler que quelques Instituts Supérieurs de Sciences de l'Éducation sont détachés des régions académiques et dépendent directement du Ministère de l'Enseignement Supérieur. A titre d'exemple, nous citons les ISCEDs de Luanda, de Lubango, d'Uíge, ainsi que les Instituts Polytechniques et Pédagogiques de Bié, Kwanza-Norte. A part les universités publiques, il est à signaler aussi la présence sur le territoire national d'universités et d'Instituts polytechniques privés. Dans toutes ces institutions de l'enseignement supérieur le Français Langue Étrangère est présent ou comme langue étrangère d'option ou comme une spécialité visant la formation des futurs enseignants de FLE, c'est le cas des ISCEDs. Il est à souligner que la plupart des institutions universitaires dispensent des cours des langues étrangères, le français et l'anglais.

L'année scolaire se déroule de février à novembre et les examens finals ont lieu au début de décembre. La langue officielle de l'enseignement dans le système éducatif est le portugais ; le français et l'anglais sont introduits comme langues étrangères à partir de la 7<sup>ème</sup> année comme nous le verrons dans les sous-chapitres suivants. Les élèves de l'enseignement général subissent des épreuves de l'évaluation à la fin de chaque trimestre tandis qu'à l'enseignement supérieur les étudiants le font à la fin de chaque semestre, à travers des épreuves partielles dans toutes les disciplines.

### **1.2.1 – Enseignement et place des langues dans le système éducatif angolais**

L'enseignement des langues en Angola remonte assez loin dans l'histoire de la colonisation portugaise, c'est-à-dire depuis le XV<sup>ème</sup> siècle. En effet, dès l'arrivée des premiers portugais, l'apprentissage de la langue portugaise s'est très tôt imposé, au détriment des langues locales d'origine bantoue. À cette époque-là, les premiers apprentissages de la langue portugaise ont été faits par contacts directs avec le Royaume du Congo dont les premiers colons avaient une nécessité impérieuse de communiquer avec les autochtones surtout avec le Roi du Congo. Le but de l'enseignement dispensé par les portugais consistait d'abord et avant tout, à former des traducteurs et interprètes. Il faut donc préciser que les premiers apprenants étaient des fils des vassaux du Roi du Congo. C'est ainsi que le premier groupe a été envoyé à Lisbonne pour un apprentissage immersif et intensif. Plus tard, l'apprentissage du portugais était réservé à une classe des citoyens angolais considérés assimilés, afin de servir les intérêts coloniaux.

En fonction de la réflexion de Ntondo (2002), avec la conquête graduelle et l'occupation totale du territoire angolais, au fil du XIX<sup>ème</sup> siècle, la langue portugaise gagne le statut de la langue seconde et par conséquent son apprentissage se fait en milieu scolaire et par immersion, c'est-à-dire, en milieu familial. De cette façon, il devient obligatoire à tous les angolais d'apprendre la langue portugaise. C'est ainsi que, la connaissance du portugais a constitué de plus en plus le facteur par excellence de promotion sociale, d'accès professionnel et à la culture portugaise de l'époque. Par conséquent, l'usage des langues maternelles bantoues dans les écoles ou dans les centres administratifs était interdit. Peu à peu la langue portugaise va finir par s'imposer et dominer ces langues locales. Avec l'indépendance de l'Angola, le 11 novembre 1975, le gouvernement, légitimement constitué, proclame le portugais comme langue officielle, administrative et de scolarisation.

Aujourd'hui, l'enseignement/apprentissage des langues dans le système éducatif angolais est un prérequis essentiel pour l'accès à la connaissance et à la mobilité personnelle et professionnelle des citoyens angolais. Malgré l'existence d'une politique gouvernementale tendant à promouvoir l'enseignement des langues maternelles, la vérité est que dans la pratique nous constatons des résistances dues à deux raisons principales:

- d'énormes difficultés d'intégration des langues maternelles d'origine bantoue dans les curricula, une fois que le gouvernement a choisi six langues les plus représentatives et parfois au détriment d'autres langues nationales qui se voient reléguées au second plan;
- d'énormes difficultés des investissements en ressources humaines et matérielles.

Dans ces circonstances, la concrétisation du projet du Gouvernement qui vise l'implantation d'une politique linguistique éducative multilingue, plus globalisante et inclusive devient complexe et difficile.

Cependant, il est important de souligner l'initiative du Gouvernement pour avoir introduit dans un premier temps, à l'Institut Supérieur Pédagogique de Luanda en 2005 et à la Faculté de Lettres et Sciences Sociales aussi de Luanda, en 2005 les cours du 1<sup>er</sup> cycle en Langues Maternelles.

### **Langue portugaise**

Langue officielle, le portugais bénéficie en Angola d'un statut spécial et privilégié par le fait de ne pas avoir une langue locale ou bantoue qui unirait du point de vue linguistique et communicatif les angolais.

Il constitue un facteur puissant d'unité nationale dans un pays multilingue où chaque ethnie parle sa langue. Dans cette perspective, l'avantage de la langue portugaise sur les langues d'origine bantoue réside dans le fait que:

- le portugais permet d'intégrer dans le système national les différents groupes ethnolinguistiques qui introduisent des barrières dans la communication entre les régions linguistiques d'origine bantoue;
- la langue portugaise garantit le bon fonctionnement des institutions économiques, sociales et politiques du pays, la cohésion interne de l'Etat angolais et son intégration dans le système géoéconomique international;
- la langue portugaise est la langue officielle car elle est utilisée dans l'administration, dans les églises, et dans l'armée.

Le portugais est donc une langue véhiculaire, langue d'administration, langue de scolarisation mais aussi discipline programmatique (curriculaire) comme le stipule le point a) de l'Artigo 9º de la loi de base 13/2001:

“Lei de Bases do Sistema de Educação<sup>11</sup> , Lei n.º 13/01 de 31 de Dezembro

Artigo 9º

Língua

a) *O ensino nas escolas é ministrado em língua portuguesa”.*

### **Enseignement/apprentissage des langues étrangères en Angola**

En ce qui concerne l'enseignement des langues étrangères, notamment le français et l'anglais, l'absence de documents officiels, traitant le début de l'enseignement de ces langues étrangères depuis l'époque coloniale jusqu'à nos jours, devient une entrave pour préciser la période qui marque le début de leur apprentissage ou au moins, de leur introduction dans le système éducatif colonial. Il est certain que dans les années soixante, le système d'enseignement secondaire impose l'apprentissage des trois langues en même temps (portugais, français et anglais). Cela veut dire que l'étudiant était obligé d'apprendre les trois langues. Par rapport à l'enseignement supérieur, il a vu le jour en 1962 comme le souligne Cardoso<sup>12</sup> (2006) dans son approche des études

---

<sup>11</sup> Loi de bases du système de l'éducation

Loi n°13/01 du 31 décembre

Article 9º

Langue

1) L'enseignement dans les écoles est dispensé en langue portugaise

2) L'État promet et assure de conditions humaines, scientifiques-techniques, matérielles et financières pour l'expansion et la généralisation de l'utilisation des langues nationales.

3) Sans préjudice du n°1 du présent article, particulièrement dans le sous-système de l'éducation des adultes, l'enseignement peut être dispensé dans les langues nationales.

<sup>12</sup> Professeure de Pédagogie à l'Institut Supérieur de Sciences de l'Éducation de Benguela e Pró-Rectrice de l'Université Katyavala Bwila.

universitaires en Angola, en fonction des étapes de son évolution, dont nous prenons la première:

*“ 1. Etapa, compreendida entre 1962 à 1974/75.*

*Nesta etapa, iniciam-se os estudos Universitários em Angola, ou seja, o desenvolvimento do ensino universitário em Angola, coincidindo o seu início com o ano de 1962, sob a designação de Estudos gerais universitários de Angola, instalados no Huambo, Ex-Nova Lisboa, em Luanda e no Lubango, Ex-Sá da Bandeira, abrangendo os cursos de Química Industrial e Civil, Mecânica e Electrónica, Agronomia e Silvicultura, Medicina, Veterinária, Engenharia de Minas e Ciências Pedagógicas. A partir desta altura, o ensino superior era acompanhado por instituições de investigação sedeadas naquelas três cidades”.*

Le raisonnement de Cardoso nous amène à inférer que l'apprentissage formel d'autres langues étrangères dans l'enseignement supérieur commence à cette époque car dans le secondaire selon les déclarations de M. João Tchivalanga et Jorge Oliveira<sup>13</sup> (respectivement inspecteurs de l'éducation au niveau de l'enseignement primaire et secondaire et anciens étudiants du Lycée de Benguela dans les années soixante), les disciplines de français et d'anglais figuraient déjà dans leur cursus.

### **Système éducatif angolais et langues étrangères**

Jusqu'à présent, les seules langues étrangères apprises dans le système éducatif angolais sont l'anglais et le français. D'une façon générale, l'apprentissage d'une langue vise l'acquisition et le développement de la compétence de communication. Cela implique l'appropriation de la compétence linguistique, sociolinguistique et pragmatique.

Le public étudiant angolais est constitué d'adolescents et d'adultes qui fréquentent les premier et second cycles de l'enseignement secondaire et de l'enseignement supérieur.

En effet, l'enseignement/apprentissage des langues étrangères se révèle avantageux du fait qu'il permette de promouvoir la diversité linguistique et de soutenir l'échange d'information. D'ailleurs, il est un vecteur au service de l'accès à la culture qu'il véhicule et à la mobilité dans un monde sans frontières.

L'enseignement/apprentissage des langues ne saurait être un processus comme les autres disciplines, limitées à la seule transmission des savoirs. Il s'agit donc d'un processus de contact interculturel.

Dans le cas de l'Angola, l'enseignement/apprentissage du français et de l'anglais dans le système éducatif angolais devrait envisager entre autres les finalités suivantes:

---

<sup>13</sup> Dans un entretien réalisé oralement par l'auteur du présent travail à Benguela (2013).



- au niveau individuel: la promotion de l'ouverture culturelle et la facilitation du contact et de l'insertion professionnelle;
- au niveau institutionnel: l'échange partenarial entre les entreprises étrangères;
- au niveau académique: l'accès à l'information scientifique et technologique.

Par contre, à ce sujet, aucun document officiel du Ministère de l'éducation ne fait référence aux finalités d'introduction des langues étrangères dans les cursus scolaires du système éducatif, c'est-à-dire, les objectifs des langues étrangères ne sont pas définis et clarifiés. Cette indéfinition est remarquable dans les principaux documents des autorités sur la réforme éducative en vigueur. Dans son contenu, la loi n°13/01, document qui régit la réforme du système éducatif angolais, on n'y trouve aucun passage sur les objectifs d'apprentissage des langues étrangères. Sauf l'article n°9 de la loi citée précédemment, dans l'axe « língua », où le point 2, dans une perspective généraliste et futuriste concernant les langues nationales souligne ce qui suit:

*“ O Estado promove e assegura as condições humanas, científico-técnicas, materiais e financeiras para a expansão e a generalização da utilização e do ensino de línguas nacionais ”.*

Comme nous l'avons déjà abordé antérieurement, l'enseignement/apprentissage du français et de l'anglais est obligatoire à partir de la septième année de scolarité, soit au début du premier cycle jusqu'en dixième année du secondaire. Les élèves n'ont pas la langue étrangère dans les années suivantes, 11<sup>e</sup> et 12<sup>e</sup> années, pour l'avoir de nouveau dans l'enseignement supérieur pendant les deux premières années. Ceci veut dire que les étudiants angolais terminent l'enseignement supérieur avec sept ans d'apprentissage de la langue étrangère. Une préoccupation qui inquiète les enseignants, c'est le fait que, sept ans après l'apprentissage de la langue étrangère, on se voit handicapé de déterminer le niveau et la compétence des apprenants en français ou en anglais, par rapport au CECR.

Entre les deux langues étrangères et selon notre expérience, en tant qu'enseignant de FLE, la réalité illustre que la grande majorité de nos élèves choisissent l'anglais. Par conséquent, l'adhésion des élèves au français tend à diminuer fortement chaque année scolaire, à tous les niveaux, dans les établissements scolaires publics et privés.

À notre avis, ce déséquilibre optionnel est dû:

- à des raisons professionnelles;
- à l'évolution des nouvelles technologies d'information et de communication utilisant l'anglais et

- à l'influence des parents.

À une époque où les autorités éducatives angolaises s'engagent dans la révision du système éducatif et programmatique (curriculaire), il est opportun de proposer des stratégies afin de modifier cette réalité. Cela constitue en soi un défi qu'on ne peut ajourner.

### **1.2.2- Situation actuelle du FLE dans le système éducatif angolais et la formation des professeurs de FLE**

Le français a le statut de langue seconde et officielle de nombreux pays d'Afrique. Dans le système éducatif angolais, le français comme langue étrangère est une discipline optionnelle dans le cursus des apprenants.

La langue française a été introduite dans l'enseignement/apprentissage des langues étrangères depuis l'époque coloniale dans le 1<sup>er</sup> cycle du secondaire. A cette époque-là, dans un premier temps, les élèves de la première année étaient obligés d'apprendre le français, la seule langue étrangère. Seulement deux ans après leur entrée dans l'enseignement secondaire ils commençaient à étudier les deux langues à la fois. Cela montre que le système éducatif colonial en Angola avait accordé une importance particulière à la langue française, peut-être à cause du fait d'être une langue diplomatique du moment.

Après l'indépendance de l'Angola, le gouvernement, dans le bon sens de la politique linguistique a compris que la langue française n'est pas seulement une simple langue étrangère, mais elle est aussi une langue de communication internationale et des affaires sur tous les plans.

En outre, la situation géographique de l'Angola, comme nous l'avons déjà présentée, hormis à l'ouest bordé par l'océan atlantique, montre que le pays partage la plupart de sa frontière avec les pays francophones tant au nord qu'à l'est et cela fait que l'Angola ne peut s'isoler sur le plan linguistique. Alors, au-delà de maintenir un bon voisinage, présuppose que les angolais arrivent à communiquer avec leurs voisins. A part cela, il faut donc rappeler qu'à l'issue de la guerre coloniale, les deux Congo ont recueilli des angolais qui ont abandonné le pays. Par conséquent, dans ces pays, ils ont été obligés d'apprendre la langue française. Tout ce que nous avons évoqué précédemment, constitue des facteurs qui obligent le gouvernement à adopter le français comme l'une des langues étrangères à étudier dans le système formel de l'éducation nationale.

Contrairement à l'époque coloniale, aujourd'hui, le français est enseigné comme une discipline curriculaire non obligatoire puisque les élèves choisissent l'une parmi les

seules langues étrangères (Français et Anglais), à partir de la septième année du 1<sup>er</sup> cycle du secondaire. Aujourd'hui, l'enseignement/apprentissage du FLE occupe une place modeste.

De nos jours, toute langue est envisagée comme une source de découverte des valeurs culturelles et d'ouverture au monde. Au lendemain de l'indépendance nationale en 1975, le gouvernement angolais avait déclaré le Français et l'Anglais comme les seules langues étrangères à apprendre dans le système éducatif angolais. Cela dit, le nouveau gouvernement a suivi le même chemin du système éducatif colonial par rapport à l'enseignement/apprentissage des langues étrangères. En fait, le Français est enseigné comme une discipline curriculaire jusqu'à présent, malgré le manque de documents officiels qui fixent clairement les objectifs de son apprentissage dans les écoles angolaises à tous les niveaux de l'enseignement.

Du point de vue historique, il est difficile de préciser la date où le Français Langue Etrangère a été introduit dans le système éducatif angolais. Des références documentaires de l'époque coloniale permettent d'affirmer que l'apprentissage du français commençait en première année du lycée, enseignement de base, aujourd'hui cinquième année. A cette époque, les autorités éducatives avaient accordé un poids différent à l'enseignement/apprentissage du FLE par rapport au présent. Aujourd'hui on constate dans nos écoles que la langue française comme discipline optionnelle dans le cursus est passée au second plan dans le choix des étudiants. En outre, les objectifs du français dans le système éducatif angolais ne sont pas référenciés dans le décret de la réforme éducative en cours.

Les apprenants ont comme langue officielle le Portugais et une grande majorité a des langues maternelles d'origine bantoue. Le Français ou l'Anglais ne font pas l'objet d'apprentissage dans leur quotidien. La classe est donc pour eux, l'unique lieu d'échanges réels et de contact en langues étrangères. Cependant, l'option des apprenants entre le Français l'Anglais présente un déséquilibre. L'Anglais s'est toujours imposé par rapport au Français. Le nombre d'apprenants qui optent pour l'Anglais est très élevé et ceux qui choisissent le Français sont peu nombreux. Cela montre ce que Porcher (1998 :6) défend:

*“les langues sont devenues un marché, avec ses luttes de pouvoir et ses enjeux concurrentiels”*

Devant cette concurrence au profit de l'Anglais, nous nous posons la question suivante: Que faut-il faire pour que l'apprentissage du Français attire l'intérêt et la curiosité des

apprenants et pour qu'il y ait un équilibre entre les deux langues étrangères dans les écoles angolaises? A notre avis, l'Anglais jouit davantage, due à la place que cette langue occupe au niveau des nouvelles technologies de l'information et de la communication et l'accès à la recherche scientifique. A ce propos, Beefun (1996 :110), en faisant référence à la situation de l'enseignement/apprentissage des langues étrangères dans l'enseignement secondaire portugais souligne ce qui suit:

*“ la diffusion de l'anglais, même dans son état le plus rudimentaire et la conjoncture économique font reléguer le français au deuxième plan dans la préférence des étudiants. L'omniprésence de l'anglais sur les ondes (la plupart des chansons sont en anglais), la place prioritaire qu'elle occupe dans le domaine informatique, sans oublier la recherche scientifique et technologique, font basculer la balance du côté de l'anglais ”.*

Telle situation est apparentée à celle de l'Angola. A ce titre, le statut du français est bien modeste par rapport à l'anglais, tant au niveau de l'enseignement secondaire qu'au niveau de l'enseignement supérieur. Au cours de ces dernières années, le nombre d'apprenants choisissant le français a fortement diminué. La tendance de certains établissements scolaires à défendre l'apprentissage de l'anglais comme seule langue étrangère ne fait que faire reculer davantage le français.

La situation de l'enseignement du français est conditionnée aujourd'hui par des facteurs économiques et technologiques. D'un côté, dans les écoles secondaires et supérieures, l'anglais attire des élèves et des étudiants comme véhicule le plus important dans la communication internationale. Par ailleurs, certains enseignants dans les écoles secondaires ne sont pas en mesure de sensibiliser les élèves à choisir le français comme langue étrangère d'option. Cette situation a des répercussions négatives sur l'enseignement supérieur. Généralement, les salles d'anglais sont pleines d'étudiants contrairement aux classes de français. Par conséquent, les enseignants de FLE, peu à peu, voient leur domaine professionnel en voie de disparition, malgré l'investissement du gouvernement angolais dans leur formation didactique, soit à l'intérieur, soit à l'extérieur du pays.

En outre, pour des raisons historiques, les apprenants ont comme langue officielle le portugais. A part le portugais, pour ceux qui sont de la région centre et sud d'Angola, les apprenants ont comme langue maternelle le Umbundu, le Kwanyama et le Nganguela, au nord, le Kimbundu, kikongo, Fiote et dans le nord-est et l'est du pays, le Cokwe, le Luvale, le Mbunda et le Luchasi.

Dans cette situation, il faut trouver des solutions de façon à motiver les étudiants à apprendre le français. On ne peut lutter contre l'anglais. Ce que l'on peut faire c'est montrer aux apprenants que le français est aussi une langue, un moyen qui leur donne accès à un monde plus vaste.

Pour chaque niveau, les apprenants ont le français comme langue étrangère d'option malgré le temps limité pour son apprentissage comme nous l'avons déjà signalé précédemment. En général les apprenants viennent d'un niveau à l'autre d'apprentissage avec une compétence en français très faible. A ce sujet, Girard (1972 :10) énumère quatre difficultés principales qu'au cours des années d'enseignement des langues étrangères ont influencé négativement ce processus. La première difficulté se rapporte à la création et au développement des habitudes linguistiques à raisons de trois ou quatre heures par semaine d'enseignement collectif, puisque les apprenants disposent entre dix et douze heures par jour au cours desquelles tout élève a la possibilité de pratiquer sa langue maternelle. Le rayonnement de Girard se reflète au cas de l'Angola où la langue de scolarisation est le portugais. Cela veut dire que toutes les disciplines sont enseignées en langue portugaise. Tant en classe qu'en dehors, les apprenants sont exposés à la langue portugaise. Ils n'ont que deux heures d'apprentissage en classe de la langue française, c'est-à-dire que, la salle de classe est le seul lieu où les apprenants pratiquent le français ou l'anglais.

### **Formation des professeurs de FLE**

Relativement à la formation des professeurs de FLE en Angola, elle s'effectue dans le cadre de deux programmes:

- La formation des professeurs de niveau moyen effectuée dans les Écoles de Formation des Professeurs (EFP-ancien Institut Moyen Normal). Cette formation dure quatre ans, après l'obtention du certificat sanctionnant la 13<sup>e</sup> année de formation, les enseignants assurent des cours de FLE au premier cycle.
- La formation des professeurs de niveau supérieur réalisée dans les Instituts Supérieurs de Sciences de l'Éducation (ISCED). Ceux-ci ont la vocation de former les professeurs destinés à l'enseignement secondaire du II cycle.

En plus, les futurs professeurs de FLE, admis parmi les candidats qui se présentent aux tests d'admission et qui possèdent la treizième année-cas des ISCED et ceux qui inscrivent aux EFP possédant la 9<sup>ème</sup> année, reçoivent tous une formation de quatre ans, avec un volet didactique et un volet pédagogique. Le volet didactique comporte essentiellement les disciplines comme la Langue française, la Pratique de français,

l'Introduction aux études linguistiques, l'Introduction à la méthodologie de l'enseignement du français, la Linguistique française, la Civilisation francophone, l'Introduction à la littérature francophone, la Psycholinguistique, l'Introduction à la sociolinguistique et la Pratique pédagogique; alors que le volet pédagogique intègre des disciplines dites de tronc commun, telles que : la psychologie, la pédagogie, l'inspection scolaire, la philosophie, la sociologie, l'histoire de l'Angola et l'organisation et gestion scolaire. Sur le plan de formation des professeurs on constate l'absence totale des matières relatives à la formation sur objectifs spécifiques.

En outre, les professeurs de FLE bénéficient des stages, des séminaires et des sessions de formation en didactique du FLE. Ces formations organisées dans le pays sous l'auspice, dans un premier temps du Projet d'Appui à la Formation des Enseignants de Français en Angola (PAFEFA) puis par le Bureau d'Étude de la Langue Française en Angola (BELFA) ont toujours le soutien de la Coopération française ou à l'étranger (France) sous l'égide de la Coopération Française en Angola. Les stages, les séminaires et les réunions de coordination pour les enseignants du secondaire constituent un pivot important pour une formation continue, comme le souligne Tagliante (1977 :9):

*“Les comportements professionnels, même s'ils sont déterminés par ce qui précède, ne s'acquièrent pas en formation initiale, mais bien dans la pratique quotidienne de la classe”.*

#### ✓ **Difficultés rencontrées par les professeurs de FLE**

Malgré la formation initiale et continue, les professeurs de FLE, dans diverses institutions scolaires secondaires et supérieures se voient confrontés à certaines difficultés. Entre autres, nous soulignerons le nombre insuffisant des manuels de l'élève, pour l'enseignement général et l'absence de matériel pour l'enseignement du français à des fins professionnelles. D'autres inconvénients au travail, c'est le fait que les professeurs de FLE disposent d'un horaire très limité, c'est-à-dire deux heures par semaine. À ce propos Girard (1972 :10), souligne qu'il est difficile de créer et de développer les habitudes linguistiques à raison de trois ou quatre heures par semaine de l'enseignement collectif. Si en trois ou quatre heures par semaine, nous ne parvenons pas à de résultats acceptables, la situation devient plus difficile pour le cas angolais où les apprenants, dans leur quotidien pratiquent plus le portugais et les langues maternelles. En plus, les cours de français sont généralement placés en fin de journée, moment où les apprenants sont fatigués et les capacités d'attention et de concentration des apprenants vont en diminuant au cours de la journée.

Par rapport aux professeurs qui assurent des cours de français dans les Centres de Formation Professionnelle de l'hôtellerie et du tourisme, leurs principales contraintes sont en grande partie imputables:

- à l'absence de formation spécifique;
- au manque de matériels et de manuels conçus selon les besoins spécifiques des apprenants.

### **1.2.3- Nécessité de formation sur objectifs spécifiques**

Nous sommes à une ère et dans un monde où les échanges dans tous les secteurs d'activités jouent un rôle important. Quels que soient les secteurs ou domaines, aujourd'hui, les professionnels ont besoins de la formation et de la compétence spécifique. Les Institutions académiques, les Centres de formation professionnelle et les professionnels de langues sont les premiers sollicités par ce défi et ce mouvement global.

Dans cette perspective, en Angola, l'enseignement des langues sur objectifs spécifiques devient un outil de travail qui peut favoriser l'exercice des métiers particulièrement dans la communication avec des étrangers. En tenant compte du contexte actuel de l'Angola, l'introduction d'une formation sur objectifs spécifiques dans les cursus de diverses spécialités s'avère d'une importance considérable. Présentement, la formation sur objectifs spécifiques dans les institutions scolaires spécialisées angolaises n'est pas encore un fait réel observable, malgré quelques initiatives louables dans certaines provinces.

Les contacts et les entretiens avec les responsables du secteur de l'hôtellerie et du tourisme et les responsables des Centres de formation professionnelle concernés par le thème montrent que la formation sur objectifs spécifiques est une nécessité évidente. Elle est nécessaire en Angola pour les professionnels qui travaillent dans les établissements hôteliers, les sites touristiques, les aéroports et les agences de voyages. En plus, elle est aussi nécessaire aux fonctionnaires des affaires étrangères. Donc, d'autres domaines dans lesquels cette formation est beaucoup sollicitée sont l'agronomie, le droit, l'économie, la polytechnique, le journalisme, les banques, les administrations, la médecine, le secteur pétrolier, et les écoles techniques et professionnelles. En outre, beaucoup d'étudiants présentent leur candidature aux plusieurs spécialités dans les Universités françaises et des pays francophones.

Il convient de souligner que la demande de la formation sur objectifs spécifiques trouve sa raison d'être par le fait qu'en Angola beaucoup d'événements internationaux (la

Coupe d'Afrique des Nations (CAN) de football (2010), l'Afro Basket (2010) et le championnat du monde de hockey en 2013) ont été organisés tout dernièrement. Les professionnels qui y ont participé avaient d'énormes difficultés de recueillir et d'interagir avec des touristes français et francophones.

Une autre raison qui peut encourager les autorités gouvernementales concernées à mettre en place des programmes de formation sur objectifs spécifiques, c'est l'implantation en Angola des entreprises françaises et francophones. À titre d'exemple, nous citons les entreprises françaises d'exploitation du pétrole dans la municipalité de Soyo, nommément ELF-EQUITANE, TEXACO-EXPLORATION, SHILUMBER de FINA-ELF, TOTAL, ainsi que le cas de la fabrique de bière dans la municipalité de Catumbela dans la Province de Benguela et le projet d'implantation d'une raffinerie pétrolière française dans la même Province. Aujourd'hui, les villes de Benguela, Luanda, Lubango, Huambo et Lobito sont considérées les plus attractives des étrangers. Cette attraction est due à leur richesse industrielle, hôtelière et touristique.

Relativement à l'introduction du français dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme en Angola, deux phénomènes sont à signaler et qui justifient la nécessité de l'enseignement du français de l'hôtellerie et du tourisme en Angola:

- le flux de visiteurs français et francophones au pays (la mobilité sur le territoire national) ;
- le secteur de l'hôtellerie et du tourisme, de plus en plus croissant, florissant, se développe rapidement.

Par conséquent, les professionnels des établissements hôteliers et des sites touristiques ont d'énormes difficultés à accueillir et à interagir avec des touristes français ou francophones dans des situations réelles de communication.

#### **1.2.4- Caractérisation de la formation professionnelle dans le secteur touristique et hôtelier en Angola**

D'une façon générale, la formation technique et professionnelle est envisagée dans le système éducatif angolais. Les programmes de formation professionnelle sont conjointement assurés par le Ministère de l'Éducation et les Ministères concernés et les Institutions privées d'un secteur donné.

En ce qui concerne l'hôtellerie et le tourisme, le Ministère concerné organise et encourage les agents professionnels du secteur à promouvoir la formation professionnelle. Autrement dit, aujourd'hui, plus que jamais, le moment est d'encourager les autorités, les entreprises étatiques et privées angolaises à relancer le



tourisme en tant que vecteur de développement du pays. En effet, le succès de ce secteur passe par :

- la formation des professionnels du tourisme et de l'hôtellerie ;
- la construction et perfectionnement des infrastructures et des centres de formation professionnelle;
- la conception des manuels et d'autres matériels didactiques spécifiques.

Présentement, une Faculté attachée à l'Université Kuito-Kuanavale et trois Centres professionnelle dispensent la formation en tourisme et en hôtellerie. Il existe également au moins trois centres paralysés. À part la Faculté de l'Université de Kuito-Kuanavale, les seuls centres de formation professionnelle de l'hôtellerie et du tourisme en fonctionnement sont:

- ❑ Centre de Formation Professionnelle de l'Hôtellerie et Tourisme de Luanda (CEFHOTEL).

Le CEFHOTEL est un centre de formation professionnelle hôtelière et touristique qui accueille les futurs professionnels désirant suivre des formations dans les domaines du tourisme et de l'hôtellerie. La durée de formation est de trois ans. Situé à Luanda au quartier «Bairro Popular», l'un des quartiers le plus peuplé de la capitale de l'Angola, il a été créé en 2007 et a pour mission de former des professionnels de niveau moyen.

Le Centre propose quatre filières, notamment la restauration, l'hébergement, la gestion hôtelière et le tourisme. Afin de surmonter les obstacles linguistiques, le Centre dispense, dans son parcours de formation professionnelle, les cours de français et d'anglais. Il est important de signaler qu'il s'agit d'une institution privée mais méthodologiquement dépend des ministères de l'hôtellerie et du tourisme, de celui de l'Éducation et de l'Institut de Formation Professionnelle.

- ❑ Centre de Formation Professionnelle de l'Hôtellerie et Tourisme de Cabinda.

Le Centre de Formation Professionnelle de l'hôtellerie et du tourisme de Cabinda est une Institution rattachée au Ministère de l'Hôtellerie et du Tourisme. Sous la tutelle pédagogique et méthodologique du Ministère de l'Éducation, le Centre a vu le jour en 2008 et dispose d'une variété de filières de formation pour les futurs professionnels.

- ❑ Centre de Formation Professionnelle de l'Hôtellerie et Tourisme de Lubango.

Le Centre de Formation Professionnelle de l'hôtellerie et du tourisme de Lubango est également une Institution rattachée au Ministère de l'Hôtellerie et Tourisme. Sous la tutelle pédagogique et méthodologique du Ministère de l'Éducation, le Centre a vu le jour en 2008 et offre une diversité de filières aux futurs professionnels. Il est à signaler

l'ouverture récente de la Faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme de l'Université de Kuito-Kuanavale dans la province de Kuando-Kubango.

### **Conclusion partielle**

L'objectif principal de ce chapitre était de dresser des informations essentielles sur le contexte dans lequel s'est effectuée notre recherche. Nous sommes parvenus à esquisser le panorama touristique et hôtelier angolais à travers les différentes provinces. L'organisation du système éducatif angolais a été passé en revue avec l'enseignement et la place de différentes langues enseignées. Parmi celles-ci, figure le français qui rencontre des difficultés d'ordre organisationnel (manque de programmes et manuels scolaires en français, insuffisance de formation initiale et continue de français à des fins spécifiques). Dans ce sens, nous avons réussi à mettre en évidence les caractéristiques essentielles de l'offre et de la demande de formation en français aux futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme ainsi que les défis et enjeux majeurs auxquels font face non seulement le système éducatif mais aussi l'économie angolaise à l'ère de sa diversification.



## **CHAPITRE II: -CADRE THÉORIQUE ET CONCEPTUEL**



## CHAPITRE II:-CADRE THÉORIQUE ET CONCEPTUEL

### Introduction

Toute étude se situe dans un cadre théorique et conceptuel limité. Notre travail concerne le domaine du Français sur Objectifs Spécifiques (FOS). Pour essayer de le caractériser dans le vaste domaine d'enseignement du Français Langue Étrangère, il nous a fallu revisiter un certain nombre de concepts qui nous paraissent pertinents pour cette étude. Dans ce chapitre, nous tracerons l'évolution du FOS et des différentes approches qui lui sont proches. En outre, pour l'approche de la situation d'intégration du français de l'hôtellerie et du tourisme dans les programmes de formation des futurs professionnels de ce secteur dans les écoles spécialisées et centres de formation, nous devrons d'abord aborder la question de l'émergence et de l'évolution du français à des fins spécifique dans le champ du Français Langue Étrangère. Cela veut dire qu'après avoir abordé la Linguistique éducationnelle et la Didactique des langues étrangères, et les nouvelles tendances en didactique du FLE, nous tenterons de cerner des concepts et des notions qui gravitent autour du français à des fins spécifiques.

### 2.1- Linguistique éducationnelle et Didactique des langues étrangères

Le prestige de la Linguistique Éducationnelle à cette époque fait que cette nouvelle discipline se donne comme garant scientifique l'étude et le fonctionnement de la langue en contexte éducationnel. Donc, l'apprentissage d'une langue en contexte de l'enseignement implique nécessairement l'élaboration de matériels didactiques.

Pour certains auteurs comme Halliday (2007) et Hornberger (2008), la Linguistique Éducationnelle constitue un domaine spécifique de la Linguistique Appliquée. Pour d'autres, elle reste un domaine autonome. Parmi ces derniers, on peut souligner Spolsky (1980), considéré comme le créateur de l'expression «Linguistique Éducationnelle». Hult (2008 :10) en s'appuyant sur Spolsky (1980) définit la Linguistique Éducationnelle comme:

*“An area of study that integrates the research tools of linguistics and other related disciplines of the social sciences in order to investigate holistically the broad range of issues related to language and education”.*

D'après Castelo (2012), Hult explique la perspective de la Linguistique Éducationnelle qui consiste à identifier un problème ou un thème relatif au langage et à l'éducation. L'approche de ce problème et de ce thème est basée sur un ensemble varié des moyens de recherche dans le but de fournir des informations concernant les politiques de l'enseignement de langue ainsi que leur mise en œuvre.

En plus, Hult (2008) caractérise la Linguistique Éducationnelle comme un domaine d'études intégrant de moyens de recherche en science du langage et des disciplines concernées en sciences sociales dont l'objectif est de rechercher holistiquement, des réponses à une vaste gamme de questions référant au langage et éducation. Dans cette perspective, on peut conclure que la Linguistique Éducationnelle est intimement reliée à Linguistique Appliquée et entre les deux il existe un rapport symbiotique. Spolsky et Hult ont largement contribué pour l'affirmation de la Linguistique Éducationnelle en tant qu'un domaine autonome de la Linguistique qui a comme le cerne, le langage et l'éducation.

Par conséquent, dans le contexte de l'enseignement des langues, il est certain que les concepts évoluent au fil des années. A ce propos, on peut s'interroger si la linguistique éducationnelle à l'heure actuelle équivaut à la linguistique appliquée. Selon Girard (1972 :4):

*“la linguistique appliquée contient les fondements linguistiques et la didactique des langues pose les bases d'une pédagogie des langues qui concilie les nécessités pratiques et une certaine rigueur scientifique”.*

Sur le même sujet, Mackey cité par Girard (1972 :9), ressuscite, selon lui, le vieux mot «didactique»<sup>14</sup> pour parler de cette conception scientifique de l'enseignement de langues. Le point le plus remarquable, c'est quand il se pose la question suivante:

*“Pourquoi ne pas parler, nous aussi, de «didactique des langues» au lieu de «linguistique appliquée»” ?*

À partir de cette question, nous pouvons déduire que dans plusieurs pays, en France comme ailleurs, notamment dans les pays francophones, la notion de *linguistique appliquée* a rapidement évolué en donnant sa place à *didactique des langues*. En fait, Cuq et Gruca (2005 :64) citent Galisson qui, dès 1977, proposait de remplacer la linguistique appliquée par la didactique des langues étrangères. Les auteurs ajoutent encore qu'à cette époque, Galisson considérait toujours la *linguistique appliquée* comme une des deux composantes, avec la méthodologie de la didactique des langues étrangères. Par contre, dans d'autres Pays comme le Portugal, on voit surgir la notion de *linguistique éducationnelle*. L'enseignement d'une langue doit en outre tenir compte du substrat linguistique.

Beefun (1996 :15) présente la réflexion de Spolsky (1980) selon laquelle ce dernier estime:

---

<sup>14</sup> Selon Beefun (1996), la Didactique n'est pas une discipline aussi récente que l'on prétend, elle date du XVII<sup>e</sup> siècle.

*“ qu’une théorie d’enseignement/apprentissage des langues a besoin d’une description linguistique, d’une théorie d’apprentissage et d’une théorie de l’usage de la langue.. Les disciplines fondamentales pour l’élaboration d’un cadre de référence sont la linguistique générale, la sociolinguistique, la psychologie et la psycholinguistique. Spolsky dénomme cette discipline qui traite des problèmes concernant “l’éducation des langues, «la linguistique éducationnelle»”.*

Selon Beefun (idem : 15) le modèle de Spolsky laisse de côté non seulement le contexte social où l’enseignement est fait mais aussi toute la méthodologie de l’enseignement des langues.

Cette observation fait ressortir des relations entre la linguistique éducationnelle et la didactique des langues. D’un côté celle de la langue, objet d’apprentissage et de l’autre celle du processus d’enseignement/apprentissage. Tout ceci se déroule dans un milieu donné : dans une classe, dans une école ou dans une société. Ce qui vient à dire que la notion de culture ne peut être écartée de ce modèle d’apprentissage. Elle est non seulement liée à l’objet, langue à enseigner/apprendre (langue/culture) mais aussi du public apprenant, qui révèle des traits complexes de multiculturalité dans le cas spécifique d’Angola.

Les éléments constitutifs de chaque méthodologie ont déterminé les procédés didactiques face à l’enseignement et à l’apprenant. Nous pouvons citer à ce propos l’analyse de Beacco (2007 :17):

*“ L’origine des méthodologies d’enseignement des langues peut être le fait d’individus, des sortes de découvreurs ou inventeurs comme François Gouin (1831-1896) ou Georgi Lozanov père de la suggestopedie ”.*

Il convient d’apporter un regard au positionnement de Beacco qui est généraliste dans le sens que l’évolution de l’enseignement des langues montre que les méthodologies ont eu des positions dominantes différentes, à un moment et dans des situations précises et ont produit des effets très forts sur les méthodes employées. L’approche de la problématique des méthodologies des langues implique la distinction de ce concept et ceux de la pédagogie, techniques d’enseignement et des méthodes.

Besse (1980) cité par Beacco (2007: 16), définit ce que nous nommons méthodologie « un ensemble raisonné de proposition et de procédés (d’ordre linguistique, psychologique) destiné à organiser l’enseignement et l’apprentissage d’une langue », mais qu’il désigne par méthode dans la même perspective que Germain (1993).

Pour Beacco (2007: 16) ces méthodologies d’enseignement s’appuient sur des concepts ou des connaissances élaborés au sein d’autres disciplines impliquées dans



l'enseignement des langues et/ou par la pratique et dont la finalité est d'accompagner les apprentissages.

À ce propos, une réflexion intéressante est celle de Duarte<sup>15</sup> selon laquelle la Linguistique Éducationnelle constitue la connaissance des propriétés du langage et des langues, de leur mode d'appropriation, de leur usage et des changements subis au cours des années, tout comme des formes de transposition de cette connaissance au contexte éducatif.

Dans cette perspective, il convient établir les frontières entre la Linguistique Éducationnelle et la Linguistique Appliquée une fois que cette dernière est un champ d'étude éminemment inséré dans un contexte social plus large, c'est-à-dire, elle s'occupe du rôle du langage dans plusieurs domaines, notamment, institutionnels, social, scolaires, etc. Par contre, la Linguistique Éducationnelle est un domaine qui vise des activités éducatives. En ce sens, la langue comme matière est toujours axée sur le développement des compétences linguistiques, notamment, la compréhension et l'expression orales et écrites. La linguistique éducationnelle contient les fondements linguistiques et la didactique des langues pose les bases d'une pédagogie des langues qui concilie les nécessités pratiques et une certaine rigueur scientifique.

## **2.2-Brèves remarques historiques sur l'évolution méthodologiques en didactique du FLE**

L'approche des nouvelles tendances de la didactique du FLE implique tout d'abord réexaminer les méthodologies qui ont marqué le parcours de cette didactique. Cela nous amènera à tirer un meilleur parti des avantages et à dégager des inconvénients de ces méthodologies et méthodes qui étaient en vigueur au cours des années (depuis le XIX siècle jusqu'à nos jours). Ce fait vise à mieux situer le programme que nous nous proposons à élaborer, en prenant en considération les besoins langagiers des apprenants-futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme en Angola. En fait, l'avènement de différents paradigmes dans l'enseignement des langues étrangères marque les caractéristiques de la didactique dans une époque donnée et elles restent néanmoins présentes non seulement dans la pratique des enseignants dans la salle de classe mais aussi dans les manuels d'enseignement des langues. Pendant longtemps, plusieurs approches méthodologiques se sont succédées les unes après les autres et d'une manière

---

<sup>15</sup> Une approche de Duarte dans son article extrait dans <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/6702.pdf>, accès le 13/01/2013

générale, elles ont largement influencé l'enseignement et l'apprentissage des langues étrangères avec ses théories, ses principes et ses fondements selon les objectifs et les besoins langagiers des apprenants. C'est ainsi que dans l'histoire de l'enseignement des langues on a chronologiquement constaté l'apparition des méthodes et des méthodologies comme suit:

**1<sup>o</sup> méthodologie traditionnelle.** Basée sur la méthode grammaire-traduction, elle est aussi connue comme méthode classique puisqu'elle servait à enseigner les langues classiques du moment comme le grec et le latin. Cette méthode plaçait au premier plan la lecture et la traduction des textes littéraires en langue étrangère, au détriment de l'oral qui a été placé au second plan. En outre, la méthodologie traditionnelle donne une grande importance à la grammaire. Cuq et Gruca (2011:254) estiment que:

*“L'appellation de «méthodologie traditionnelle» recouvre généralement toutes les méthodologies qui se sont constituées sur le calque plus ou moins fidèle de l'enseignement des langues anciennes, à savoir le grec et le latin, et qui sont basées sur les méthodes «grammaire-traduction» ou «lecture-traduction»”.*

Dans cette perspective, la grammaire est explicite et son enseignement utilise un métalangage ; et repose sur: (i) l'enseignement d'une langue normative centrée sur l'écrit, (ii) le recours à la traduction ; (iii) l'importance de la littérature comme couronnement de l'apprentissage d'une langue.

Dans son ouvrage sur l'évolution de l'enseignement des langues: 5000 ans d'histoire, Germain (1993:103) a clairement montré que dans la méthodologie traditionnelle:

*“L'accent est mis sur la grammaire et la traduction. La compréhension orale et l'expression sont mises au second plan”.*

Nous voyons donc que tant Cuq et Gruca (2011) aussi bien Germain (1993) corroborent les mêmes points de vu. La compétence “*compréhension écrite*” prédomine dans l'enseignement des langues. Par contre, l'expression orale est presque inexistante puisque l'enseignant monopolise la parole dans la salle de classe, c'est-à-dire, il est détenteur du savoir et il n'y a donc pas d'interaction enseignant-apprenant, apprenant-apprenant. Les apprenants ont la parole quand ils sont sollicités par l'enseignant.

**2<sup>o</sup> méthodologie directe.** Elle a vu le jour en plein XX<sup>e</sup> siècle. Stimulée par les instructions ministérielles, elle est apparue dans l'enseignement secondaire pour marquer une évolution dans l'enseignement des langues, tout en restant conservatrice de quelques principes de la méthode traditionnelle, même si elle aura du mal à détrôner les lignes de forces instituées par la méthodologie traditionnelle. C'est pourquoi que Cuq et Gruca (2011) et d'autres spécialistes la classent aussi de méthodologie mixte, c'est-à-

dire mi-directe, mi- traditionnelle. Selon les auteurs mentionnés précédemment cette méthodologie s'est maintenue jusqu'à la première guerre mondiale. Dans cette méthode, les cours de la lecture et de la traduction des textes littéraires ayant comme objet déclencheur de leur apprentissage, la langue-littérature et civilisation dans la méthodologie traditionnelle, trouvent une nouvelle orientation. Une des caractéristiques plus nettes de la méthodologie directe, comme le signalent Cuq et Gruca (2011 :256) consiste à :

*“utiliser dès les débuts de l'apprentissage de la langue étrangère et dès la première leçon, la langue étrangère pratique en s'interdisant tout recours à la langue maternelle et en s'appuyant d'une part sur les éléments du non-verbal de la communication comme les mimiques et les gestes et d'autre part, sur les dessins, les images et surtout l'environnement immédiat de la classe. On apprend ainsi à l'élève à nommer directement les choses que l'entourent et les actions qu'il va faire et, au cours de cette étape, il acquiert oralement les mots concrets”.*

Nous voyons donc que dans la perspective de Cuq et Gruca (2011) la méthodologie directe s'explique par le fait de se baser sur l'apprentissage du vocabulaire en tenant des mots qui désignent des réalités vérifiables dans une perspective progressive. La grammaire est enseignée sous forme inductive et implicite, c'est-à-dire qu'elle est présentée à partir des exemples de façon à amener les apprenants à découvrir les structures et les règles qui régissent le fonctionnement de la langue cible sans en effet faire recours à la langue maternelle des apprenants. L'oral et la prononciation prédominent dans cette méthodologie en créant des conditions pour le passage à l'écrit. A cet égard, Germain (1993 :127), souligne que :

*“Le but général de la méthode directe est d'apprendre à utiliser la langue pour communiquer.[...].La priorité est accordée à l'oral, bien que les quatre habiletés soient développées. Une attention est accordée dès les débuts du cours de L2 à la prononciation. Les habiletés à lire et à écrire sont développées après l'apprentissage de l'habileté à parler”*

De fait, dans la perspective de Germain (1993), l'écrit n'est pas une priorité bien qu'il soit une habileté à enseigner dans les cours d'une langue seconde. Tout l'enseignement vise à amener l'apprenant à utiliser le vocabulaire dans des phrases complètes contrairement à la méthodologie traditionnelle. De plus, la progression prend en considération les capacités et les besoins des apprenants et l'approche globale du sens tient en compte le sens du mot para rapport à la phrase<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> D'après Cuq et Gruca (2011 :258), cette méthode est surtout visible dans les procédures mises en œuvre pour l'approche des textes : dégager l'idée d'ensemble, le sens général, prévaut toujours sur la perception du détail ou de

**3° méthodologie audio-orale.** Elle est apparue dans les années 1940-1970 aux États-Unis, dans des conditions spécifiques, comme celles de l'armée dont le but est de former rapidement un nombre de militaires lors de la seconde guerre mondiale. L'objectif était d'encadrer du point de vue linguistique les militaires américains participant aux différents fronts de combat à parler et à comprendre plusieurs langues. Leur nécessité majeure d'apprendre d'autres langues, au-delà de les parler afin de ne pas s'isoler linguistiquement des autres nations, était d'intercepter les messages de leurs ennemis. A ce propos, ils ont créé la méthode intitulée «The Army Method» qui proposait des dialogues de langue courante qu'ils mémorisaient avant de comprendre le fonctionnement grammatical des phrases qui les composaient. Les cours de cette méthodologie se concentraient sur des dialogues de langues courantes enregistrés sur des magnétophones. Donc, l'objectif était d'amener les apprenants à communiquer en langue étrangère. Contrairement à la méthode précédente, la mémorisation et l'imitation obligent l'obtention d'une grammaire inductive implicite et l'apprentissage privilégie la forme au détriment du sens, c'est-à-dire, le vocabulaire est relégué au second plan et il est limité au vocabulaire de base.

**4° méthodologie structuro-globale audiovisuelle.** Cette méthodologie qui a vu le jour dans les années 1960 à 1980 a introduit des innovations importantes dans l'enseignement des langues étrangères. Donc, l'apparition de la méthodologie structuro-globale audiovisuelle est due à des raisons politiques du gouvernement français qui se voit obligé à renforcer son implantation dans ses colonies, à intégrer une vague d'immigrants, à lutter contre l'expansion de l'anglais qui devient de plus en plus la langue des communications internationales et à restaurer son prestige à l'extérieur. En effet, le gouvernement français s'engage largement dans une politique de diffusion de la langue française à l'étranger et il a adopté des mesures pour faciliter son apprentissage. La méthodologie structuro-globale audiovisuelle est caractérisée par l'utilisation des moyens verbaux et par des moyens non verbaux en prenant en considération le rythme, l'intonation, la gestuelle, le cadre spatio-temporel, le contexte social et psychologique. Outre la grammaire implicite et inductive, cette méthodologie accorde une attention particulière à l'oral et aux quatre compétences : la compréhension orale, la compréhension écrite, la production orale et la production écrite.

---

l'explication des mots. Cette méthodologie est particulièrement active : l'apprentissage repose pour l'essentiel et, en dehors de l'aide apporté par le manuel, sur un jeu de questions-réponses et donc sur les interactions et les échanges constants entre le professeur et les élèves ; c'est dans ce dialogue permanent qui sollicite à la fois le corps et l'esprit et qui tient compte des acquis, que se trouve le noyau dur de la méthodologie directe.

**5° Approche communicative.** Apparue dans les années 1970 à nos jours, cette méthodologie a effectué de profondes modifications dans l'enseignement des langues étrangères par rapport aux méthodes précédentes. Cette approche s'est développée en France en réaction contre la méthodologie audio-orale et audio-visuelle. La convergence de quelques courants de recherche ainsi que l'avènement de différents besoins linguistiques d'une Europe élargie, c'est-à-dire, la nécessité d'avoir un continent uni autour d'un marché commun et d'un conseil a donné lieu à la naissance de cette méthodologie.

Comme son appellation l'indique, l'approche communicative vise à mener l'apprenant à communiquer. Weiss (2002 :7) prône que:

*“Un des objectifs principaux des approches communicatives est l'acquisition progressive par les apprenants d'une compétence de communication que l'on peut définir globalement par l'aptitude à se débrouiller dans différentes situations de communication. Ce terme évoque tout naturellement la capacité de comprendre et de parler (compréhension et expression orales), mais n'oublions pas qu'il inclut aussi deux autres compétences : la compréhension et l'expression écrites”.*

Nous constatons que pour exercer pleinement la compétence de communication, l'apprenant doit s'approprier des outils linguistiques. Mais, l'acquisition des moyens linguistiques ne suffit pas, c'est-à-dire, la maîtrise du vocabulaire et des structures grammaticales. La compétence de communication est, à notre avis, complète si elle inclut la compétence sociale et psycholinguistique. Dans l'approche communicative, on tient compte des aspects pragmatiques, sociaux et culturels. À l'esprit de notre étude, les quatre compétences dans l'approche communicative, sont visées en fonction des besoins langagiers des apprenants. Donc, la langue est conçue comme un instrument de communication et d'interaction sociale. Du point de vue de la psychologie cognitive, l'apprenant est au centre de tout processus d'enseignement/apprentissage de la langue. Il est considéré comme un être actif et non passif, contrairement à la façon dont l'apprenant était vu dans la psychologie béhavioriste<sup>17</sup>. De plus, l'apprenant est un communicateur et responsable de son apprentissage, tandis que l'enseignant se voit aussi comme facilitateur, négociateur et médiateur des activités d'apprentissage. C'est à l'enseignant de créer des situations d'apprentissage.

---

<sup>17</sup> Claude GERMAIN (1993) souligne que l'apprenant n'est plus considéré comme un être recevant passivement de l'enseignant un ensemble de stimuli extérieurs, comme c'était le cas pour la psychologie béhavioriste. L'apprentissage est considéré un processus actif qui se déroule à l'intérieur de l'individu et qui est susceptible d'être influencé avant tout par cet individu [...]. Ainsi, l'individu est considéré actif capable de traiter de l'information allant de l'intrant (ou input) à l'extrant (ou output). L'énergie physique reçue de l'environnement est envoyée au cerveau où elle subit une première transformation au niveau de la mémoire sensorielle : une partie de l'information est rejetée et la partie sélectionnée est acheminée vers la mémoire à court terme. Là, l'information est codée, c'est-à-dire qu'elle est intégrée à l'information déjà connue et stockée dans la mémoire à long terme en vue d'une éventuelle réutilisation (Duquette, 1989, pp.27-28).

**6° Approche actionnelle:** Cette approche surgit pour donner une âme spéciale à l'approche communicative. Son objectif est d'amener les apprenants à un statut d'actant, c'est-à-dire, quelqu'un qui participe activement par moyen des tâches concrètes dans son apprentissage à la langue qui constitue un avantage crucial parmi les méthodologies précédentes. Dans le cadre de cette étude, l'approche actionnelle est plus efficace et plus pertinente pour l'enseignement du français aux futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme. L'approche actionnelle est à la base d'une démarche de l'acquisition par les apprenants de l'autonomie linguistique.

### **2.3- Nouvelle tendance en didactique du FLE: du français fonctionnel aux langues de spécialité**

Les théories abordées au-dessus, dans la chronologie qu'elles se succèdent, marquent la caractéristique évolutive et progressive de la Didactique du Français Langue Étrangère dont les besoins langagiers du public apprenant jouent un rôle primordial dans la dynamique de la Didactique. Des grands moments ont marqué ce phénomène si nous nous rapportons à Claude Germain (1993). Celui-ci fait ressortir des raisons économiques, diplomatiques, sociales, commerciales ou militaires, le besoin d'entrer en contact avec des gens parlant une langue étrangère comme des facteurs principaux qui ont motivé les sociétés à s'intéresser à l'enseignement des langues vivantes. En abordant les grandes périodes de l'histoire de la didactique des langues secondes ou étrangères, Germain (idem : 7) estime que :

*“La première étape, unique, se détache nettement des autres tant par sa nature que par son ancienneté : c'est celle des débuts, bien attestés à l'aide des documents retrouvés à ce jour, de l'enseignement scolaire d'une langue seconde, à Sumer (l'actuelle Bagdad, en Irak), il y a 50 siècles. Il s'agit de l'enseignement de la langue sumérienne aux Akkadiens, à partir de l'an 3000 environ avant notre ère. [...], c'est un type d'enseignement centré sur le vocabulaire, à l'aide de lexiques bilingues ; de plus, cet enseignement est de type «immersif» (enseignement des autres matières scolaires dans la langue seconde)”.*

Présentement, la nouvelle tendance de la Didactique du Français Langue Étrangère est marquée par une nouvelle approche didactique qui passe par l'approche communicative à l'approche ou perspective actionnelle. Cette tendance met l'apprenant et l'acte d'apprendre au centre de la construction des savoirs, c'est-à-dire, que l'apprentissage du français ou d'une autre langue étrangère doit se faire à travers l'usage de la langue dont la réalisation des tâches joue un rôle crucial. On valorise aussi le processus d'apprentissage et pas seulement ses résultats. Du point de vu des pratiques de classe, on constate qu'en didactique du français langue étrangère il n'y a pas de méthodologie

uniforme sur laquelle tous les enseignants se revoient ou sont d'accord. Actuellement, on assiste à la montée d'un éclectisme méthodologique dans lequel l'enseignant est sollicité à être créatif et à abandonner la méthodologie basée sur les cours magistraux. Donc, la méthodologie actuelle tend à amener les enseignants à diversifier les matériels en fonction du type d'apprenants et ses besoins d'apprentissage.

Dans cette perspective, l'évolution et tendance actuelle de la didactique du Français Langue Etrangère se vérifient:

- dans le caractère utilitaire que se configure le FLE dans le contexte de l'enseignement/apprentissage des langues vivantes étrangères ;
- dans le public apprenant et ses objectifs d'apprentissage qui déterminent les contenus et les méthodologies d'enseignement ;
- dans les rôles joués par les enseignants dans l'enseignement du FLE.
- à une certaine liberté de la pratique didactique des enseignants. C'est-à-dire qu'il n'y a pas de méthodologie unique et universelle à laquelle tous les enseignants s'abonnent ou retiennent comme modèle;
- à une réduction du décalage excessif de l'écrit par rapport à l'oral. Cela veut dire que dans les cours du français, l'écrit ne doit pas être privilégié au détriment de l'oral;
- à l'éclectisme comme méthodologie qui repose sur le fait que l'enseignant doit utiliser des différentes manières d'enseigner afin de permettre un développement chez les apprenants des quatre compétences linguistiques;
- à une utilisation diversifiée des supports, authentiques ou fabriqués, ainsi que des moyens audio-visuels;
- au détachement à l'apprentissage de la grammaire, vestige de l'enseignement traditionnel;
- à l'équilibre entre les objectifs d'enseignement, linguistiques et culturels prônant le développement de la compétence de communication. En plus, cet équilibre s'impose aussi entre l'écrit et l'oral;
- à l'introduction de l'enseignement assisté par ordinateur qui donne à l'apprenant une certaine autonomie déployée.

❑ **Émergence du Français à des fins spécifiques: caractéristiques et évolution**

Dans une tentative de définir le champ du Français à des fins spécifiques, de montrer l'évolution et clarifier les différentes appellations qui se sont succédées tout au long des années nous ferons référence aux ouvrages de quelques auteurs qui se sont largement



penchés sur cette thématique. Le but est en effet de montrer la grande diversité des points de vue relevant de cette problématique, et les diverses dénominations que le Français à des fins spécifiques a pris au cours des années. De plus, nous présenterons un tableau sur l'évolution historique des différentes appellations et la didactique du français qui va du français militaire au français sur objectifs spécifiques ainsi que des méthodes SGAV à l'approche actionnelle.

Aujourd'hui, la mobilité professionnelle et celle des étudiants dans le monde nécessite une redéfinition claire du champ, tout comme une adaptation des outils de la didactique du FLE. Contrairement au français général qui a pour objectif d'amener les apprenants à communiquer dans différentes situations de la vie quotidienne, l'émergence de l'enseignement des langues à des fins spécifiques ou utilitaires et/ou professionnelles implique avant tout, non seulement des outils didactiques, mais surtout l'élaboration des programmes d'enseignement. En fait, nous assistons à une naissance et croissance des variétés du français à des fins spécifiques, c'est-à-dire, du français de spécialité, notamment, le français médical, agricole, de l'économie, de l'hôtellerie et tourisme. En outre, les échanges dans les domaines scientifiques et économiques élargissent le champ d'apprentissage du Français à des Fins Spécifiques (désormais FFS). Cette intention s'est développée plus rapidement à partir du dix-neuvième siècle ou bien avant, avec la conception des méthodes à l'intention des commerçants. Elle s'est implantée dans les années soixante du dernier siècle grâce au français scientifique et technique enseigné aux spécialistes étrangers pour résoudre leurs besoins d'accès à la documentation de la spécialité concernée. En outre, autres approches de français ss sont ainsi développées aussi au fil des années comme le Français Fonctionnel, Français de Spécialité, le Français Spécialisé, le Français à visée Professionnelle, le Français sur Objectifs Spécifiques, accompagnés chacun de différentes méthodologies.

En abordant encore sur l'émergence du FOS, il faut donc mentionner les travaux de Qotb (2005 et 2009), Carras et al. (2007) et Mourlhon-Dallies (2008).

À ce propos, Qotb (2008:45) explique:

*“qu'à partir des années quatre-vingt-dix du siècle précédent, le Français sur Objectifs Spécifiques commence à gagner du terrain malgré un certain essoufflement politique et didactique. Les services culturels assaisonnant du Ministère des Affaires Étrangères proposent des formations pour répondre à des besoins professionnels comme le français médical, le français des affaires, le français des relations internationales, etc”.*



En fait, la formation linguistique en français des professionnels de plusieurs domaines s'est longtemps révélée une nécessité et un intérêt croissant des apprenants surtout au sein des adultes qui ont besoin d'interagir avec des étrangers dans leurs postes de travail comme ceux cités précédemment ci-dessus par Qotb (le français de l'hôtellerie et du tourisme, le français scientifique et technique, le français juridique, le français des relations publiques et de l'administration, le français de secrétariat, le français des sciences sociales et humaines, le français de l'informatique, le français journalistique, le français des transports, le français des fonctionnaires, le français des postes et télécommunications, le français de traduction ou d'interprétation et le français sur objectifs universitaires).

En abordant la nécessité de l'apprentissage du français langue étrangère, dans un but utilitaire, Carras et al. (2007 :7) précisent:

*“que le français sur objectifs spécifiques(FOS) s'adresse à des publics devant acquérir, de plus en plus rapidement, dans un but utilitaire présent ou futur, un capital culturel et langagier : des savoirs, des savoir-faire et des comportements qui leur permettent de faire face aux situations auxquelles ils seront confrontés dans leur vie universitaire ou professionnelle”.*

Mourlhon-Dallies (2008 :10) montre les évolutions entre le Français de Spécialité, le FOS et le FLP et rappelle les démarches visant à enseigner le français à des publics d'adultes en voie de professionnalisation ou en exercice. Du point de vue évolutif, l'auteure mentionne un certain nombre d'appellations. Ici, par appellation il faut entendre les étiquettes ou les courants de français à des fins spécifiques qu'au cours des années se sont succédées. Chaque courant a été caractérisé par une méthodologie et priorité didactique différentes. En plus, chaque appellation est définie en fonction de son public, ses priorités et ses objectifs. Ainsi, Mourlhon-Dallies (2008) reprend Eurin (2003), pour signaler que:

*“[...] la disciplinarisation de ce pan d'enseignement des langues a été par la suite marquée par un ensemble de démarches, ayant conduit tour à tour à parler «de :*  
*-français scientifique et technique (1960 environ) ;*  
*-français langue de spécialité (1963-1973) ;*  
*-français instrumental (1970) ;*  
*-français fonctionnel (1975) ;*  
*-français sur objectifs spécifiques (anglais ESP-English for Specific Purposes) ;*  
*-français de spécialité : le français du tourisme, des affaires, du droit, des sciences, de la médecine, de l'agronomie, des relations internationales»”.*

Mourlhon-Dallies (2008) montre encore que la multiplicité d'appellation a été déjà définie et produite par Lehmann (1993) à l'exception du français de spécialité et l'expression «publics spécialisés» qui ne figure pas sur la liste ci-dessus.

Pour l'auteur, autant la liste de Eurin (2003) que la liste de Lehman (1993) reste cependant incomplète une fois que depuis 2000 environ on parle de :«français de la communication professionnelle» (et de «français à visée professionnelle», ainsi qu'à leur initiative , à partir de 2006, on parle de français langue professionnelle).

A ce propos, Qotb (2009 :15) affirme:

*“que du français militaire au français langue professionnelle en passant par la langue de spécialité, le français instrumental et le français fonctionnel, le FOS fait l'objet de multiples évolutions qui ont marqué son parcours historique et méthodologique”.*

A son tour, Carras (2007) postule dans la même perspective que celle de Qotb (1993) et de Eurin (2003), qu'au long des années, plusieurs dénominations ont été adoptées pour les différents types de publics spécifiques qui ont influencé les courants méthodologiques successifs de la didactique du FLE. Selon Carras (2007.8):

*“de multiples dénominations ont été utilisées depuis une quarantaine d'années pour décrire l'enseignement à ces publics : français de spécialité, français fonctionnel, français instrumental, français spécialisé, français pour non spécialistes, français du droit, du tourisme, des sciences, langue des matières, français à visée professionnelle”.*

Aujourd'hui, par rapport à l'apprentissage des langues étrangères, plusieurs auteurs accordent une importance capitale et croissante à l'enseignement des langues spécialisées. Ils mettent en évidence et en valeur la dimension linguistique, discursive, référentielle, socioculturelle et technologique dans l'apprentissage des langues étrangères, comme le souligne Qotb (2009 :9):

*“que dès lors l'apprentissage des langues étrangères se voit orienter vers des formations de plus en plus spécialisées pour répondre aux échanges qui deviennent de plus en plus spécifique notamment aux niveaux professionnel, universitaire et même scolaire. D'où l'importance croissante accordée à l'enseignement des langues spécialisées telles qu'English for Specific(ESP), Geschäftdeutsch (allemand des affaires) et le Français sur Objectifs Spécifiques (FOS) ”.*

En somme, les réflexions des auteurs autour du FOS se convergent car le français sur objectifs spécifiques, comme branche du FLE se différencie de celui-ci par:

- son public;
- les besoins spécifiques du public;

- son langage;
- ses objectifs;
- le temps limité consacré à l'apprentissage;
- la motivation des publics.

#### ❑ **Français Fonctionnel: caractéristiques et approche didactique**

Ce type de français destiné à des publics spécifiques comme les hommes d'affaires, les spécialistes de divers domaines est apparu aussi dans les années soixante-dix. Cette appellation émerge de la volonté du Ministère des Affaires Étrangères français dans le but de donner une nouvelle impulsion à la diffusion du français dans le monde. Il vient supplanter d'autres dénominations plus anciennes telles que le *français instrumental*, *français scientifique et technique*, et le *français de spécialité* (ou langue de spécialité). Des auteurs comme Porcher (1976), Moirand (1980), Porquier et Lehmann (1981), prônent que le Français fonctionnel soit la genèse du Français sur Objectifs Spécifiques puisqu'il envisage à cette époque-là l'enseignement d'un français dans un but utilitaire et dans un délai bien déterminé. Le français fonctionnel est caractérisé par le fait d'accorder une priorité aux besoins de communication et se centre sur l'apprenant et ses besoins dont l'approche communicative basée sur l'analyse des besoins prédomine dans l'enseignement de ce type de français.

#### ❑ **Français de Spécialité: caractéristiques, évolution et approche didactique**

Beaucoup de chercheurs comme Mourlhon-Dallies (2008), Odille Challe (2008), Francis Carton (2008), entre autres, se sont penchés sur les langues de spécialité et ont essayé de dégager leurs caractéristiques principales. Quelques recherches menées dans les années 60/70 prônaient que les langues de spécialité renfermaient une spécificité. À ce propos, Galisson et Coste (1976 :511) donnent une définition plus précise selon laquelle les langues de spécialité sont:

*“l'expression générique pour désigner les langues utilisées dans des situations de communication (orales ou écrites) qui impliquent la transmission d'une information relevant d'un champ d'expérience particulier”.*

Dubois et al.(2001 :40) estiment:

*“qu'on appelle langue de spécialité un sous-système linguistique tel qu'il rassemble les spécificités d'un domaine particulier”.*

Nous pouvons donc, à partir des définitions de Galisson et Coste ainsi que de Dubois et autres, nous poser la question de savoir de quelle langue s'agit-elle et quelle relation peut-elle avoir avec telle ou telle spécialité. En quoi consistera une langue de spécialité et quelle différence s'impose entre une langue générale et une langue de spécialité?

Devant ce questionnement, nous préférons délimiter notre approche en abordant le Français de Spécialité au lieu du français général.

En ce qui concerne le Français de Spécialité, à l'inverse du français généraliste, celui-là ne réside pas dans le lexique, ni dans la syntaxe, mais il est à rechercher dans les genres de discours spécifiques suscités par chaque domaine professionnel et dans le lien étroit entre le langage et l'action qu'impose le monde contemporain du travail.

Pour Mangiante et Parpette (2004 :16) :

*“Le terme Français de Spécialité a été historiquement le premier à désigner des méthodes destinées à des publics spécifiques étudiant le français dans une perspective professionnelle ou universitaire. Ces méthodes, comme leur nom l'indique, mettaient l'accent sur une spécialité (le français médical, le français juridique, le français de l'agronomie, etc.) ou sur une branche d'activité professionnelle (le tourisme, l'hôtellerie, la banque, les affaires”.*

Dans la perspective qui est abordée par Mangiante et Parpette, le Français de Spécialité se montre convenable dans la formation ancrée dans une spécialité ou champ professionnel mais ne recouvre pas toutes les situations qui soient ou non liées à une spécialité. Selon ces auteurs le FS constitue une approche globale d'une discipline ou d'une branche professionnelle, ouverte à un public le plus large possible.. Il s'agit d'une approche qui essaie de couvrir la diversité d'un domaine professionnel au lieu d'un métier précis.

Dubois et al. (1999) cité par Gaëlle (2010:11) estime que la langue de spécialité peut être conçue comme:

*“un sous-système linguistique tel qu'il rassemble les spécificités linguistiques d'un domaine particulier”.*

Ce qui ressort avant tout, c'est l'importance du vocabulaire spécialisé, même si la morphologie et la syntaxe sont également des éléments importants. À ce propos, Gaëlle (2010 :12) souligne que:

*“une des caractéristiques principales du vocabulaire est la non-ambiguïté des termes utilisés, sa monosémie : le but de la langue spécialisée est de réduire ou d'effacer toute ambiguïté dans la communication”.*

Dans ce sens, aborder la langue de spécialité revient donc à préciser les tâches et les situations de communication caractéristiques d'un cadre d'activité donné. Ainsi, on définit une langue de spécialité par son domaine d'activité et par sa méthodologie.

Cuq (2005 :81) citant Tukia (1983) prône que « le vocabulaire scientifique est composé de vastes champs sémantiques dont les lexèmes sont souvent inconnus du public non spécialisé. Quand certains de ces vocables entrent dans la langue courante, ils perdent

leur quasi monosémie originale ». Cela veut dire que ce vocabulaire se destine à une certaine communauté dont les caractéristiques socio-professionnelles sont communes.

Les *langues de spécialité* se caractérisent par le fait de renfermer un langage qui s'adresse à un public restreint. Le but est de communiquer des contenus spécialisés contrairement à la communication générale. Ce qui rend le langage spécifique, c'est le lexique spécialisé.

En citant Nigro (2006), Gaëlle (2010) classifie les langues de spécialité en trois catégories :

- les langues spécifiques au sens strict, c'est-à-dire celles qui ont un lexique, une morphologie et une textualité spécifiques;
- les langues spécifiques au sens large, qui n'ont pas de lexique spécialisé mais sont employées dans des domaines de spécialité;
- les langues non spécifiques, qui ne sont pas reliées à des domaines spécifiques extralinguistiques, mais à un groupe restreint de parlants.

A son tour, Galisson et al. (1976 :511) classent les langues de spécialité sous différentes typologies :

- les langues scientifiques-celles qui rendent compte des champs d'expériences indiqués par un objet et un procédé d'investigation déterminés;
- les langues techniques- celles qui se réfèrent à des champs d'expériences concernant les applications des connaissances théoriques dans le domaine de la production, de l'économie;
- les langues professionnelles ou de métiers, qui s'appliquent à des champs d'expériences relatives aux fonctions manuelles ou mécaniques dont les individus tirent leurs moyens d'existence.

Mourlhon-Dallies (2008:43) précise que les domaines académiques comme par exemple les mathématiques, le droit, la médecine se diffèrent des domaines économiques, notamment le tourisme, la santé.

Enfin, nous rappelons quelques propriétés linguistiques propres aux langues de spécialité et qui permettent de mieux saisir la différence entre les langues de spécialité et la langue naturelle : des textes spécialisés sont exploités comme déclencheur d'activités d'apprentissage de la langue étrangère. L'apprenant est ainsi amené à maîtriser non seulement la langue standard (naturelle) mais aussi la langue de spécialité. Donc, les langues de spécialité prennent en considération les particularités d'une spécialité donnée. Si nous prenons l'exemple du droit, le contenu linguistique doit tenir

compte du corpus juridique (textes de loi, constitutions des preuves, dépositions....) ; corpus médical (examen d'un patient, prescription d'un traitement et explication d'une ordonnance, etc.). La problématique, voire l'enseignement des langues de spécialité est avant tout du dynamisme d'une véritable analyse de la langue et ne peut être appréhendé par un discours didactique général.

Pour l'approche de notre thématique de recherche, nous avons préféré conserver l'appellation « Français de Spécialité » au lieu de langue de spécialité une fois que celle-ci nous remet à une notion très large si on tient compte du domaine dans lequel se réalise cette recherche scientifique. Ainsi, le Français de Spécialité a vu le jour dans les années 1970, c'est-à-dire, à la même époque que le FOS. D'après le Dictionnaire didactique du français langue étrangère et seconde (2003:13), les établissements scientifiques français qui recevaient des publics étrangers ont mis en œuvre des programmes de Français de Spécialité dont les cours de langue étaient construits à la carte, en fonction des besoins des étudiants dans ces établissements.

#### ❑ **Français Langue Professionnelle: caractéristiques et approche didactique**

Appelé aussi français professionnel ou français à visée professionnelle, le FLP est un domaine assez récent dans le contexte de formation professionnelle dans le monde de travail. A ce titre, Qotb (2009 :53) souligne que:

*“Au seuil du troisième millénaire, le FOS est à l'heure d'un nouveau développement qui marquera son parcours. Il se voit obligé de s'adapter aux besoins du marché basés notamment sur des demandes croissantes à une diversification du monde professionnel. D'une part, nous assistons à une diversification des domaines professionnels (l'aéronautique, l'art floral, etc.). D'autre part, nous remarquons l'émergence des demandes d'amélioration des compétences en français des professionnels de qualification faible. Ces demandes émanent dans la plupart des cas des organisations professionnelles pointues (office de professions, fédérations professionnelles, écoles spécialisées, etc.)”.*

#### ▪ **Caractéristiques**

Dans la perspective de Qotb (2009), le Français Langue Professionnelle s'adresse à des salariés francophones ou non francophones qui exercent entièrement leur profession en français. Il se distingue du français sur objectifs spécifiques qui permet à un public adulte non natif d'acquérir ou de perfectionner des connaissances en français pour une activité professionnelle, par le biais de compétences spécifiques. Cet avis est partagé par Mourlhon-Dallies (2007)<sup>18</sup> qui prône que:

<sup>18</sup> Dans son article sur « Apprendre du Français en contexte professionnel: état de la recherche».

*“Lorsque l’enseignement et l’usage professionnel de la langue ont lieu dans des contextes francophones, on parle de FLP ; c’est le cas des dispositifs conçus pour les adultes migrants en France. Les salariés étrangers qui travaillent en français à l’étranger dans une entreprise francophone où le français est la langue de travail, font aussi partie du public FLP. Mais si l’usage du français s’effectue dans un cadre professionnel spécifique et à titre ponctuel, on se situe dans le FOS”.*

## 2.4- Distinction entre Français de Spécialité (FS), Français Langue Professionnelle (FLP) et Français sur Objectifs Spécifiques (FOS)

En nous inspirant des critères de Mangiante (2007) et de la démarche de l’approche du Français Langue Professionnelle de Mourlhon-Dallies (2008) nous présentons le tableau<sup>19</sup> ci-après qui met en évidence les traits distinctifs entre le FS, le FOS et le FLP:

Tableau n°1: Traits distinctifs entre le FS, FOS et le FLP

Traits distinctifs	Appellations du Français à des fins spécifiques		
	Français de Spécialité	Français sur Objectifs Spécifiques	Français Langue Professionnelle
Mise en oeuvre	-Relève de l’offre	-Relève de la demande	-Relève de la demande ou de l’offre
Public visé	-Public le plus large possible.	-Personnes non francophones devant maîtriser le français dans leur contexte professionnel (personnes déjà insérées professionnellement ou en voie de professionnalisation).	-Personnes devant exercer leur profession entièrement en français.
Objectifs	Objectifs couvrant largement une branche professionnelle.	Objectifs les plus pointus et métiers précis.	-Préparer les personnes à l’exercice professionnel en français.
Approche	-Approche globale d’une branche professionnelle.	Travail au cas par cas; métier par métier.	-Approche relevant d’un secteur professionnel
Contexte de la réalisation	-En milieu européen impliquant des fonctionnaires chargés des dossiers européens.	En milieu non francophone.	-En milieu francophone ou à l’étranger dans une entreprise française ou francophone dont la langue de travail est le français.

Source: Élaboré par l’auteur

En ce qui concerne le matériel, ceci peut être l’ensemble des textes authentiques spécifiques, enregistrements, vidéos à utiliser pour les trois appellations, tandis que le contenu peut être constitué des discours oraux et écrits à des fins professionnelles.

Par rapport à la distinction entre Français de spécialité et FOS, le mérite revient à Mangiante et à Parpette (2004), une fois qu’ils tracent clairement les frontières de ces étiquettes. Les auteurs montrent que le *français de spécialité* est celui qui relève de l’offre tandis que le *FOS*, relève de la demande. À ce propos, Mangiante et Parpette (2004 :17) soulignent que:

*“la première est une approche globale d’une discipline ou d’une branche professionnelle, ouverte à un public le plus large possible. Elle tente de rendre compte de la diversité du champ traité. Les méthodes de français du tourisme, par exemple, abordent différents métiers relevant de cette branche d’activité, c’est-à-*

<sup>19</sup> Conçu par l’auteur du présent travail



*dire aussi bien l'hôtellerie que l'organisation des voyages ou encore les visites de patrimoine. Cela vise à la fois le personnel d'hôtellerie, les employés d'agences de voyage et les guides touristiques. Le FOS, à l'inverse, travaille au cas par cas, ou en d'autres termes, métier par métier, en fonction des demandes et des besoins d'un public précis".*

S'agissant d'une étude qui s'encadre dans un domaine du français à des fins spécifiques, il est impératif de présenter ci-dessous le cadre évolutif et méthodologique des différentes appellations antérieurement abordées. Cela permet de situer notre étude dans plusieurs facettes ainsi que l'approche didactique que nous prôtons dans cette recherche et établir un rapport avec l'approche didactique et les différentes caractéristiques d'une dénomination. De plus, le tableau ci-dessous est d'actualité puisque la présentation de l'émergence et de l'évolution historique du français à visée professionnelle permettent d'éclairer les priorités didactiques jalonnées dans chaque moment historique de l'enseignement/apprentissage du FLE.

Tableau n°2 : Cadre évolutif des appellations du français à des fins spécifiques

Période	Dénomination	Public	Orientations méthodologiques
Années 60	Français de spécialité	Public professionnel (non scolaire)	Dans la mouvance du français fondamental, focalisation sur le lexique
Années 70	Français scientifique et technique	Scientifiques	Méthode SGAV Modèle d'enseignement à 3 niveaux : N1 : bases de la langue usuelle N2 : tronc commun scientifique VGOS N3 : perfectionnement par discipline fondé sur un inventaire lexical
	Français fonctionnel	Boursiers du gouvernement français	-Approche fonctionnelle et communicative ; -Rejet des cursus longs à trois étapes et de la détermination des contenus en fonction des objectifs visés ; -Recensement des situations de communication et des actes de parole.
	Français instrumental (Amérique Latine)	Etudiants chercheurs	La langue française comme instrument d'accès à la documentation scientifique et technique écrite.
Années 80	Enseignement fonctionnel du français	Professionnels Étudiants Chercheurs	-Emergence de la linguistique pragmatique Approche communicative (définition des contenus en fonction des situations de communication) ; -Centration sur l'apprenant ; -Accent mis sur l'utilisation de documents authentiques.
Depuis les années 90	Français sur Objectifs Spécifiques	-Professionnels ; -Étudiants ; -Chercheurs.	-Approche communicative ; -Centration sur l'apprenant ; -Retour du linguistique ; -Analyse du discours ; -Pédagogie actionnelle (pédagogie de la tâche, par projet) ; -Évaluation de la compétence communicative.
	Français de Spécialité		
	Français Professionnel/Langue des métiers		Centré sur une pratique professionnelle

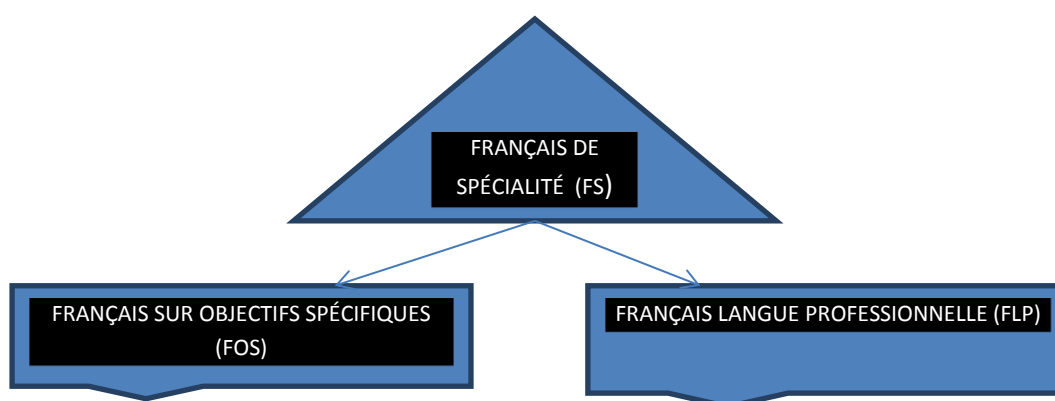
Source: Carras (2007)



Encore sur l'approche du FS et du FOS, Mangiante (2008 :85) stipule les traits distinctifs de ces deux appellations dans un tableau<sup>20</sup> en résumant sept principales différences. Nous constatons que dans sa réflexion comparative Mangiante laisse de côté un des courants didactiques aussi important dans l'enseignement du français à des fins professionnelles, le Français Langue Professionnelle ainsi que le contexte géographique de leur déroulement. Dans la vision de Mangiante, le FS est une appellation avec une démarche autonome. A Qotb (2009 :51), revient le mérite d'avoir précisé les domaines dans lequel l'enseignement du FOS est un fait réel. Entre autres, nous citons les suivants: -Le français des affaires ; -Le français de l'hôtellerie et du tourisme ; -Le français scientifique et technique ; -Le français juridique ; -Le français des relations internationales ; -Le français de la médecine ; -Le français des relations publiques et de l'administration; -Le français de secrétariat ; -Le français des sciences sociales et humaines ; -Le français de l'informatique ; -Le français journalistique ; -Le français des transports ; -Le français des fonctionnaires ; -Le français des postes et télécommunications ; -Le français de traduction ou d'interprétation.

Pour nous, tous ces domaines présentés ci-dessus par Qotb (2009), parmi eux, il y a quelque chose de commun. C'est ainsi que nous regroupons quelques-uns dans le même domaine, de la façon suivante : dans le **français juridique** nous regroupons *le français des relations publiques et de l'administration, le français de secrétariat et le français des fonctionnaires*. Dans le **français scientifique et technique**, *le français informatique*. Dans le **français des postes et télécommunications**, *le français des transports*. Actuellement, en s'appuyant sur des travaux lus dans ce domaine, nous pouvons affirmer que le FS renferme deux étiquettes, comme le montre le schéma ci-dessous, mais chacune contenant ses caractéristiques distinctives par rapport à l'autre.

Figure n°12 : schéma des étiquettes de Français de spécialité



<sup>20</sup> Dans l'article de Jean-Marc MANGIANTE, intitulé: *Des référentiels de compétences en français à visée professionnelle : des outils pour concevoir des formations pour public spécifiques*, inséré dans les vingt-et-une contributions faisant suite au colloque «apprendre une langue de spécialité : enjeux culturels et linguistiques», organisé par le Département des Langues, cultures et Communication de l'École Polytechnique les 14 et 15 septembre 2006 au Ministère de la Recherche (Paris).

## 2.5-Caractéristiques du FOS : notion de besoin et formation professionnelle

Né dans les années cinquante, le FOS est aujourd'hui l'une des préoccupations majeures dans l'enseignement du FLE. Ce domaine du FLE connaît des étiquettes ou appellations différentes au long des années selon les fins utilitaires ou besoins spécifiques ou professionnels du public apprenant: français fonctionnel, français de spécialité, français professionnel, français à visé professionnel. Dans cette "jungle des appellations"<sup>21</sup>, nous pouvons nous référer à la définition donnée par le Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde (2003 :109):

*“Le Français sur Objectifs Spécifiques est du souci d’adapter l’enseignement du FLE à des publics adultes souhaitant acquérir ou perfectionner des compétences en français pour une activité professionnelle ou des études supérieures. Le FOS s’inscrit dans une démarche fonctionnelle d’enseignement et d’apprentissage : l’objectif de la formation linguistique n’est pas la maîtrise de la langue en soi mais l’accès à des savoir-faire langagiers dans des situations dument identifiées de communication professionnelles ou académiques”.*

D’après cette définition, le Français sur Objectifs Spécifiques présente les caractéristiques suivantes :

- a. les programmes du FOS sont conçus dans le but de répondre aux besoins spécifiques des apprenants. En général, ils sont des adultes et travaillent déjà.
- b. le FOS met en application des méthodologies et des activités au service des métiers en questions.
- c. le FOS vise l’appropriation linguistique de ces activités.
- d. les savoir-faire langagiers sont déterminés en fonction des situations de communication professionnelles ou académiques bien identifiées;
- e. les objectifs d’apprentissage bien précis;
- f. les délais de mise en œuvre limités;
- g. l’enseignement du français selon la nature du public et ses tâches professionnelles ;

D’après, Cuq (2003 :110) la mise en œuvre du Français sur Objectifs Spécifiques se réalise de deux façons, à savoir:

*“1-La première, celle qui peut être considérée la forme idéale, suppose l’élaboration d’un programme cas par cas. Chaque demande de formation implique la construction d’un programme spécifique en fonction de l’analyse menée pour le public concerné. Cela suppose que le public apprenant ait un objectif professionnel ou universitaire très clair, et que l’on puisse définir précisément à quelles situations il doit être préparé;*

<sup>21</sup> Mourlhon-Dallies, (2006), Penser le français langue professionnelle. Le français dans le monde, n°346.

*2-La seconde, plus large, s'intéresse non pas à un groupe d'apprenants dument identifié mais s'attache globalement à une profession ou une discipline. Elle en recense la variété des situations de communication, les différents types de discours oraux et écrits qui y sont présents, et constitue à partir de cela un matériel pédagogique. Celui-ci joue le rôle d'une méthode de langue centrée sur une spécialité et couvrant un spectre assez large pour répondre aux attentes d'un public diversifié".*

En ce qui concerne le **public du FOS**, Mangiante et Parpette (2004 :15), avancent trois grandes catégories du public à savoir:

- *1<sup>re</sup> catégorie : Ceux qui ont une demande personnelle très précise ou qui se plient à une demande précise émanant de leur employeur ;*
- *2<sup>e</sup> catégorie : Ceux qui font le choix d'une formation offerte par un centre de formation sans projet précis mais en faisant un pari sur l'avenir ;*
- *3<sup>e</sup> catégorie :Ceux qui choisissent un cours de FOS figurant dans l'offre d'un centre de langue pour faire quelque chose de différent des cours précédemment suivis, ou simplement par goût pour le thème .*

A leur tour, en se référant aux plusieurs sous-groupes du FOS dans le cadre des travaux « un Niveau Seuil », Carras et al. (2007 :8) précisent que:

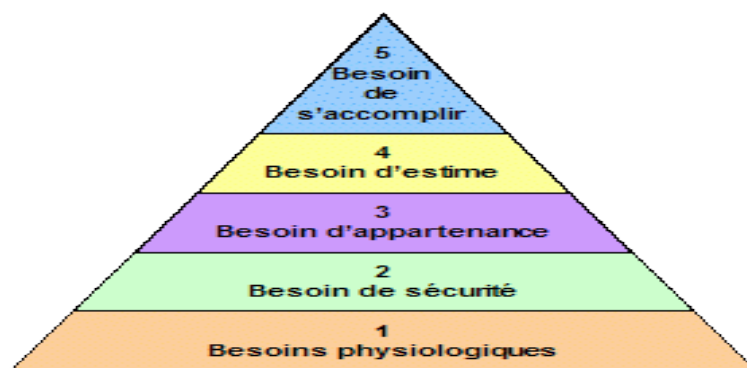
*“ Ces publics, apparus depuis les années 60, avec une demande en communication professionnelle spécifique et fonctionnelle, ont été définis, dès 1971 dans Un Niveau Seuil. La typologie établie par les auteurs fait apparaître trois sous-groupes :*

- *ceux qui voyagent à l'étranger pour des raisons professionnelles et qui sont amenés à avoir des échanges réguliers dans un pays ou dans un autre avec des partenaires d'autres langues ;*
  - *les étudiants ou stagiaires de longue durée qui viennent résider dans un pays étranger pour y poursuivre des études, des travaux, des recherches ;*
  - *spécialistes ou professionnels ne quittant pas leur pays d'origine ”.*
- **Notion de besoins en FOS**

Relativement aux besoins en FOS, nous partons d'une analyse sociologique. D'après *Le nouveau Petit Robert* (2013 :244) le besoin est une exigence de la nature ou de la vie sociale. Le besoin caractérisé dans *Le Petit Robert*, est donc inhérent à la nature humaine. Il peut être d'ordre collectif ou individuel et nous renvoie aux notions de nécessité et de désir. Maslow<sup>22</sup> présente une pyramide en hiérarchisant les besoins humains comme suit :

<sup>22</sup> Abraham Maslow (1908-1970) est un célèbre psychologue américain considéré comme le père de l'approche humaniste, surtout connu pour son explication de la motivation par la hiérarchie des besoins, qui est solvante représentée par une pyramide des besoins.

Figure n°13 : Pyramide de la hiérarchie des besoins humains



Selon la pyramide ci-dessus, Maslow distingue cinq grandes catégories de besoins: les *besoins physiologiques*, directement liés à la survie des individus. Ce sont typiquement des besoins concrets comme par exemple la faim, la soif, etc. Le *besoin de sécurité* qui consiste à se protéger contre les différents dangers qui nous menacent. Il s'agit donc d'un besoin de conservation d'un existant, d'un acquis. Il s'inscrit dans une dimension temporelle. Le *besoin d'appartenance* révèle la dimension sociale de l'individu qui a besoin de se sentir accepté par les groupes dans lesquels il vit (famille, travail, association, etc). L'individu se définissant par rapport à ses relations, ce besoin appartient au pôle «relationnel» de l'axe ontologique. Le *besoin d'estime* prolonge le besoin d'appartenance. L'individu souhaite être reconnu en tant qu'entité propre au sein des groupes auxquels il appartient. Le *besoin de s'accomplir* est selon Maslow le sommet des aspirations humaines. Il vise à sortir d'une condition purement matérielle pour atteindre l'épanouissement. Nous le considérons donc comme antagoniste aux besoins physiologiques. Parmi les besoins humains décrits par Maslow, on relève les besoins d'appartenance pour encadrer les besoins langagiers en tant que nécessité dans la communication humaine. Ceux-ci se traduisent par l'attirance envers l'apprentissage dans les différents domaines de la vie humaine. Le Dictionnaire de Didactique du français (2003 :35) souligne que :

*“ La prise en considération de la notion de besoin en FLE est entrée véritablement dans les préoccupations de la didactique des langues avec l'émergence de l'approche communicative dans les années 1970. La centration sur l'apprenant a fait surgir toute une série de formulations concernant la notion de besoin. La liste en est toujours ouverte : besoins des apprenants, besoins langagiers, besoins spécialisés, besoins institutionnels, besoins d'apprentissage ”.*

Courtyllon (2003 :24) donne au concept de besoins deux sens:

1. Un sens fonctionnel, général : l'ensemble des savoir-faire à acquérir ;
2. Un sens cognitif et affectif, général et adaptable aux cas particuliers : les stratégies à acquérir pour apprendre.

Relativement aux besoins langagiers et objectifs d'apprentissage, il revient principalement à Richterich et Chancerel (1977), le fait d'avoir conçu la notion de besoins langagiers dans une perspective d'apprentissage des langues étrangères. Pour Richterich (1985 : 92), l'expression de *besoins langagiers* fait référence à ce qui est lié:

*“ au nécessaire à un individu dans l'usage d'une langue étrangère pour communiquer dans les situations qui lui sont particulières ainsi qu'à ce qui lui manque à un moment donné pour cet usage et qu'il va combler par l'apprentissage”.*

Dans cette approche, il ne s'agit pas d'apprendre une langue dans sa facette généraliste mais bien tout ce qui permet de communiquer dans un but précis dans cette langue. Dans le cas de notre étude, cela veut dire, qu'on passe de l'apprentissage du français à visée générale à un apprentissage du français sur Objectifs Spécifiques, puisque le *programme de formation en français*, comme nous le verrons, est conçu sur la base de ce que l'on connaît des situations dont le but est la maîtrise de la langue contextualisée. Dans ce sens, les apprenants constituent la masse distincte et sont appréhendés dans ce qui fait leur spécificité au regard de leurs besoins de communication ; ils deviennent donc des publics spécifiques. De plus, en abordant encore l'analyse des besoins des apprenants, Richterich (ibidem :45) prône que l'objectif du FOS est de :

*“faire acquérir, en général le plus rapidement possible, des savoirs, savoir-faire et comportements limités mais suffisants, et ceux-là seuls, qui rendent l'apprenant capable de faire face aux situations dans lesquels il se trouvera, et seulement celles-là, dans sa vie professionnelle”.*

En ce qui concerne l'analyse des besoins de communication, cela constitue une préoccupation majeure, voire une innovation dans la façon de concevoir l'apprentissage d'une langue étrangère dans un milieu professionnel donné. L'observation du contexte professionnel constitue le point de départ de la conception d'un référentiel langagier du domaine professionnel précis.

Relativement à la sorte des besoins, Porcher (1995:23-24), cité par Elie (2011:96) précise qu'il existe deux types de besoins, à savoir :

- a. «Des besoins ressentis» ou «besoins subjectifs» qui constituent les points de départ de tout enseignement/apprentissage de langue étrangère. Ces besoins sont tout simplement les attentes des apprenants, leurs désirs ressentis. Il est

nécessaire, pédagogiquement, de connaître ces besoins pour s'appuyer sur eux, puisqu'un enseignement qui ne correspond pas aux souhaits des élèves est le plus souvent voué à l'échec».

- b. «Des besoins dits objectifs» (mesurés par quelqu'un d'autre que l'apprenant comme, par exemple, l'enseignant ou le concepteur de programme): ces besoins ne dépendent pas des apprenants mais ils sont indispensables à la mise en œuvre d'un enseignement adapté à ces apprenants.

Dans le cadre de notre recherche, les besoins langagiers combinés avec les besoins spécialisés et les besoins d'apprentissage traduisent les besoins de communication professionnelle et constituent le point de départ pour la conception du programme de formation en français.

S'encadrant dans la didactique des langues, la question des besoins de communication professionnelle a connu des réponses très diverses. Revenant à Mourlhon-Dallies (2008 :16-47) sur l'histoire de l'enseignement du français langue étrangère au cours des cinquante dernières années, elle identifie les démarches qui ont prévalu dans ce domaine et qui présupposent pour chacune d'entre elles un point de vue particulier sur les besoins de communication. Ces démarches, que nous énumérons en les caractérisant brièvement, sont successivement axées sur :

- a. les mots avec les vocabulaires spécialisés tels que le vocabulaire d'initiation aux études agronomiques ou le vocabulaire général d'orientation scientifique entre 1963 et 1973 ;
- b. les textes à l'époque du français instrumental qui privilégie les activités de compréhension de textes spécialisés ;
- c. les besoins de communication à l'époque du français fonctionnel ;
- d. les domaines dans les années 1990 dont témoignent des publications telles que le français de l'entreprise, le français de l'hôtellerie et du tourisme, etc. ;
- e. les compétences de travail transversales avec le français de la communication professionnelle dans la période récente.

Nous constatons ainsi que du français langue de spécialité au français langue professionnelle le cadre conceptuel s'est considérablement élargi et il y a fort à parier que la didactique de la langue en contexte professionnel ait connu, ailleurs qu'en France, et avec des traditions de diffusion linguistique différentes des évolutions notables.

### ▪ Notion de formation professionnelle

Relativement à la formation professionnelle, d'après le dictionnaire le Petit Larousse (1998 :54), le terme formation est :

*“l'action de former quelqu'un intellectuellement ou moralement tandis que le terme professionnel est propre à une profession, à un métier”.*

La formation professionnelle est un processus qui permet à un individu d'obtenir le savoir, et les savoir-faire indispensables à l'exercice d'un métier ou d'une activité professionnelle. De cette définition, il ressort trois perspectives, comme le stipule le portail des politiques publiques de l'emploi<sup>23</sup> et de la formation professionnelle de la France (2012):

- les personnes sorties du système scolaire sans aucun diplôme souhaitant acquérir une qualification dans un secteur donné et surtout dans le cadre d'un contrat de professionnalisation;
- les personnes expérimentées souhaitant faire valider les compétences acquises en vue d'une promotion sociale par l'obtention d'une qualification reconnue ;
- les personnes confrontées à un licenciement et souhaitant se reconvertir.

Donc, notre recherche recouvre les trois perspectives présentées précédemment, puisque les écoles et centres de formation en Angola accueillent des candidats, les uns déjà engagés et les autres à la recherche de l'emploi. Dans notre pays, la formation professionnelle est contrôlée par l'Institut National de la Formation Professionnelle, rattaché au Ministère de l'emploi et de la sécurité sociale dont le processus se réalise dans les écoles et centres de formation. Il est à signaler que la formation professionnelle est l'un des objectifs fixés dans le Plan National du Développement de l'Angola (PND) (2012:41) dans le tableau 5.1:

*“Promouvoir la qualification et la formation professionnelle des jeunes et des adolescents, visant leur intégration dans le marché du travail et dans la vie économique”.*

La formation professionnelle comprend la formation initiale et la formation continue. La formation initiale s'organise dans les écoles spécialisées et centres professionnels en vue de donner à des jeunes et à des adultes issus des écoles secondaires une formation professionnelle qualifiée, alors que la formation professionnelle continue comporte des modalités de sa mise en place qui vise à favoriser le développement des compétences et l'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle.

<sup>23</sup> <http://www.emploi.gouv.fr/titres-professionnels> Date d'accès: le 8 novembre 2013



Par opposition à la généralité des effets que l'enseignement général s'efforce d'effectuer sur les personnes ou bien l'éducation sur la personne entière, la formation professionnelle a plutôt pour objectif l'acquisition de savoirs, d'habilités et de qualités personnelles nécessaires pour exercer une fonction ou un métier spécifique. En effet, en tant que concepteurs du programme de formation en français sur objectifs spécifiques nous devons nous poser des questions et essayer d'apporter des réponses à ces questions comme le conseille Mangiante et Parpette (2004 :22) :

*“A quelles situations du français l'apprenant sera-t-il confronté au moment de son activité professionnelle ou universitaire? Avec qui parlera-t-il? A quel sujet? De quelle manière? Que lira-t-il? Qu'aura-t-il à écrire? ”.*

Or, à notre avis, ces questions s'avèrent essentielles à la conception d'un programme de formation en français. Outre, l'analyse plus détaillée du public cible dans ses différentes facettes peut aider à mieux préciser leurs besoins langagiers. Donc, toute enquête conçue et qui tient compte du questionnement ci-dessus peut être praticable dans le sens où l'élaboration du programme de formation en français envisageant ces aspects constituera une solution du problème vécu par les professionnels en activité.

## **2.6- Situation de communication, compétence de communication et tâche**

Dans le cadre de notre étude, il convient de définir la notion de situation de communication. D'une manière générale, nous entendons par situation de communication en langue, un contexte d'apprentissage mis en place par l'enseignant pour favoriser l'utilisation de la langue, par l'apprenant. En fait l'approche de la situation de communication implique avant tout la définition de l'acte de communiquer. Communiquer c'est créer une situation de communication. On peut communiquer en utilisant d'une manière la plus nette la parole et l'écriture. De plus, les gestes, le dessin et d'autres signes peuvent constituer des recours dans la communication humaine comme par exemple les signaux de fumée, la braille, la lumière. De toute façon, cette opération suppose l'existence de l'émetteur (celui qui crée le message), du destinataire (celui à qui est adressé le message), du récepteur (celui qui reçoit le message), du moment, du lieu, du message et du code ou canal.

Une situation est une circonstance dans laquelle se réalise un acte langagier donné. Nous partons du principe selon lequel communiquer c'est faire savoir quelque chose à



quelqu'un. Ainsi, une situation de communication<sup>24</sup> s'établit quand quelqu'un s'adresse à quelqu'un d'autre à un moment et en un lieu donnés avec une intention particulière. Outre les composantes de base, la situation de communication implique la présence des éléments comme le contexte, les activités langagières, le processus langagier, le texte, le domaine, la stratégie et la tâche. Dans ce sens, le CECRL (2000 :15) estime:

*“que le **contexte** renvoie à la multitude des événements et des paramètres de la situation (physiques et autres), propres à la personne mais aussi extérieurs à elle, dans laquelle s'inscrivent les actes de communication. Les **activités langagières** impliquent l'exercice de la compétence à communiquer langagièrement, dans un domaine déterminé, [...]. Le **processus langagier** [...] suite des événements neurologiques et psychologiques qui participent à la réception et à la production d'écrit et d'oral. [...] **texte** toute séquence discursive (orale et/ou écrite) inscrite dans un domaine particulier et donnant lieu, [...]. Par **domaine** on convient de désigner de grands secteurs de la vie sociale où se réalisent les interventions des secteurs sociaux. ”.*

Dans le cadre du programme de formation en français à proposer, les objectifs langagiers des unités se concrétiseront dans des activités langagières. Celles-ci s'encadrent elles-mêmes à l'intérieur d'actions en contexte professionnel qui seules leur donnent pleine signification. En fait, la perspective privilégiée dans le programme est de type actionnelle. Donc, la réalisation des tâches amènera les apprenants à mobiliser les compétences acquises en vue de parvenir aux résultats déterminés.

#### ▪ **Notion de tâche**

Il s'avère aussi nécessaire dans ce travail de définir la notion de **tâche** et nous le ferons en trois perspectives, à savoir, dans la perspective sociologique, dans la perspective du français général et dans celle du FOS. Dans la perspective sociologique, dans la vie quotidienne des entreprises (collective) et personnelle nous réalisons des tâches professionnelles ou bien personnelle comme par exemple, préparer un repas, acheter un ticket à la cantine universitaire, s'adresser à un guichet pour obtenir un billet, donner des indications à quelqu'un, taper une lettre. Dans ce cas, la tâche nous renvoie à une action effectuée dans n'importe quel contexte. Dans la perspective du français général nous nous appuyons sur le CECRL. D'après le CECR (2001 :16) la tâche est :

---

<sup>24</sup><http://www.letudiant.fr/boite-a-docs/document/la-situation-de-communication-3156.html>,  
consulté le 12 février 2014.

*“Toute visée actionnelle que l’auteur se représente comme devant parvenir à un résultat donné en fonction d’un problème à résoudre, d’une obligation à remplir, d’un but qu’on s’est fixé”.*

Dans la perspective du FOS, Mourlhon-Dallie (2008 :65) affirme que:

*“La tâche est davantage axée sur la production de discours oraux/ou écrits conformes aux discours professionnels en circulation”, et que “l’enseignement du FOS par les tâches n’est pas pour l’heure, stabilisé ni véritablement théorisé”.*

En classe de langue, la tâche est une production qui peut être orale ou écrite. Et la tâche finale dans un cours doit viser des activités pratiques par lesquelles les apprenants sont appelés à mobiliser et à appliquer les compétences maîtrisées: écrire une carte postale, organiser un exposé, rédiger un mail ou un télex, entre autres. Cette tâche finale peut être préparée par des tâches intermédiaires, qui peuvent être de nature communicative ou pédagogique. Ainsi, nous entendons par tâche professionnelle une activité qui s’inscrit dans le fonctionnement de tout type d’organisation tel qu’une entreprise industrielle ou de service, administration, association, collectivités ou autres organismes publics ou privés tandis que la situation de communication professionnelle, c’est le contexte dans lequel se déroule des actes langagiers, oraux ou écrits.

Dans une perspective de production et selon le cadre de notre étude celui de FOS, la notion de tâche dans le programme de formation en français est intégrée dans les pratiques des professionnels. Autrement dit, la tâche est conçue selon le public professionnel et les activités qu’ils auront à réaliser. Cela traduit la perspective actionnelle prônée par le CECRL dont l’apprenant comme acteur social a des tâches à accomplir. Il importe à signaler que dans le contexte institutionnel et territorial dans lequel s’effectue notre étude, l’enseignement du français sur objectifs spécifiques basé sur les tâches est une nouvelle expérience, comme nous l’avons déjà dit antérieurement. De ce fait, dans le programme proposé, nous préconisons un enseignement par la réalisation des tâches et par la résolution des difficultés linguistiques liées au domaine professionnel (hôtellerie et tourisme).

- **Compétence de communication**

L’approche du concept de compétence de communication dans l’esprit de notre travail implique avant tout, la définition de la notion de compétence. Jusqu’aujourd’hui, ce concept a été objet de controverses parmi les chercheurs. Utilisé pour la première fois par Chomsky en 1965, le concept de compétence a gagné une forme dans la perspective de Hymes en 1991. Pour Chomsky, la compétence comprenait la connaissance des

règles grammaticales pour créer des énoncés corrects afin d'utiliser convenablement une langue. Par contre, la nouvelle génération des chercheurs s'est rendu compte de défauts primordiaux de la notion chomskyenne. Chomsky avait écarté les différents contextes dans lesquels se déroulent des énoncés. La connaissance de règles grammaticales est substrat d'une langue. En fait, dans le cadre de l'apprentissage des langues, il est important que l'apprenant soit doté d'une compétence communicative qui renferme non seulement l'appropriation des éléments linguistiques et des énoncés des actes de parole mais aussi l'appropriation de toutes les composantes de l'acte de communiquer. Dans ce sens, les notions de compétence et de performance sont liées puisqu'à travers la performance de l'apprenant on vérifie si toutes les composantes ont été acquises. Pourtant, le contexte d'un énoncé renvoie à la connaissance de règles qui relèvent de la psychologie, de la société et de la culture. Ainsi, la notion chomskyenne de compétence a été reformulée et complétée par une compétence psycho-socioculturel pour donner naissance à la compétence de communication<sup>25</sup>. Germain (1993 :201) en faisant une réflexion sur la théorie de Chomsky explique:

*"qu'il faut cependant préciser que la linguistique chomskyenne n'est pas directement à la source de l'approche communicative puisque, selon les tenants de la grammaire générative-transformationnelle, une langue n'est pas conçue comme un instrument de communication, mais bien comme un moyen d'expression de la pensée".*

A son tour Robert (2008 :38) dans une réflexion plus récente estime que :

*" Compétence et performance relèvent donc d'abord du champ linguistique. En effet, la première finalité de l'enseignement d'une langue étrangère est de doter l'apprenant d'une compétence linguistique en lui inculquant le savoir relatif à cette langue (par l'étude des éléments linguistiques et des énoncés des actes de parole qui résultent de leur combinaison), et vérifier, à travers les performances de l'apprenant, que ce savoir a été assimilé. Compétence et performance relèvent aussi et surtout du champ de la communication".*

Dans cette optique, la compétence est perçue dans une perspective de la mobilisation de ressources en vue de résoudre des situations relevant d'un contexte, que ce soit professionnel ou non professionnel. C'est dans ce sens, qu'elle est définie comme un ensemble des savoirs et des habilités qui permettent d'agir. À ce propos, Clément et Girardin (1997 :188) stipulent que :

---

<sup>25</sup> Moirand postule même une «pluralité de compétences de communication que l'on maîtrise plus ou moins bien» (1990 :17), voire en langue maternelle.

*“la compétence est l’habileté à réussir ce qu’on entreprend, ensemble de savoirs et de savoir-faire dans une situation donnée. Elle se manifeste par des niveaux de performance graduables”.*

En outre, en Didactique des langues, la compétence constitue une préoccupation majeure au sein des enseignants une fois qu’on apprend une langue aux apprenants pour qu’ils puissent dans une situation réelle de communication mobiliser ces outils afin d’interagir soit à l’oral et soit à l’écrit.

Moirand (1990) dans la perspective d’aborder la compétence de communication, elle trouve comme terme clé pour l’approche de cette thématique, la *communication*.

D’après Moirand (1990 :9), la communication signifie:

*" [...] un échange interactionnel entre au moins deux individus situés socialement, échange qui se réalise au travers de l'utilisation de signes verbaux et non verbaux, chaque individu pouvant être tour a tour (ou exclusivement) soit producteur soit consommateur de messages".*

Devant des échanges en forte augmentation et des besoins croissants de communiquer, Beefun (1996 :27) précise que:

*“La notion de communication, sousjacente à toute étude linguistique, constitue l’une des forces du renouveau dans le domaine de l’enseignement/apprentissage des langues depuis bientôt une trentaine d’années. La communication est un processus interactif aux mécanismes complexes ; elle met en jeu des phénomènes verbaux et non verbaux, en relation avec les composantes de la situation”.*

Comme l’a définie Beefun (idem: 27), la conception de la communication révèle que l’approche communicative et actionnelle s’appuie sur le concept de compétence de communication. Cette conception devient incontournable dans le contexte de notre recherche une fois qu’elle constitue l’un des maîtres-mot dans le programme de formation en français à proposer pour les futurs professionnels de l’hôtellerie et du tourisme en Angola. En fait, la compétence de communication capitalise toute l’attention des spécialistes de la didactique des langues étrangères. Le CECRL (2000 :17-18) expose trois composantes et les respectives définitions, comme suit:

- **“La compétence linguistique** [...] celle qui a trait aux savoirs et savoir-faire relatif au lexique, à la phonétique, à la syntaxe et aux autres dimensions du système d’une langue, [...].
- **La compétence sociolinguistique** renvoie aux paramètres socioculturels de l’utilisation de la langue. Sensible aux normes (règles d’adresse et de politesse, [...].
- **La compétence pragmatique** recouvre l’utilisation fonctionnelle des ressources de la langue (réalisation de fonctions langagières, d’actes de parole) en s’appuyant sur des scénarios ou des scripts d’échanges interactionnels.

Cette vision de la compétence de communication, selon Beefun<sup>26</sup> (2012) se rapproche de la définition de L.Bachman (1992) en 3 composantes, et qui souligne l'aspect organisationnel et pragmatique de la composante linguistique, qui reprend la compétence stratégique dans une perspective interactionnelle, et avance la prise en considération des caractéristiques psycho-physiologiques des apprenants. Selon l'auteure on doit être capable de différencier ce qui relève du visuel ou de la sonore et distinguer les modes de réception et production.

Dans le cas précis de notre recherche, le programme proposé se fonde sur la compétence de communication dont les activités d'apprentissage et la stimulation des échanges ainsi que les interactions au sein des futurs professionnels occupent la place centrale du processus d'enseignement du Français de l'hôtellerie et du tourisme.

▪ **Notions de curriculum et de programme de formation**

Une mise en rapport du curriculum avec la conception d'un programme d'enseignement constitue un passage obligatoire et nous en trouverons des fondements qui nourrissent l'élaboration du programme que nous nous proposons dans cette recherche. Dans les systèmes éducatifs, une importance capitale est accordée à la conception du curriculum. Celui-ci attribue des éléments définitoires de la politique de formation aux multiples facettes des membres d'une société donnée. Cela signifie que le curriculum articule les orientations sociales, politiques, culturelles, scientifiques, économiques d'un système éducatif et les agents éducatifs prennent conscience de ce qu'ils réalisent en pratique, la raison de leur engagement et les modalités employées. D'ailleurs, Martinez et al. (2011 :10) précisent:

*“qu'un curriculum constitue l'articulation entre les orientations majeures d'un système éducatif et les pratiques effectives : ce qu'on enseigne, pourquoi on le fait, la manière dont on le fait, ce qu'on évalue, la modalité et les conséquences de l'évaluation, etc”.*

Dans ce sens, le curriculum est donc la source des plans d'étude et des programmes d'enseignement/apprentissage. Ainsi, le curriculum se différencie de programme et du plan d'étude qui sont associés à la définition par l'établissement immédiat et concret d'objectifs et de contenus d'enseignement. D'après Pierre et al. (idem :10) le curriculum peut être défini comme :

*“ un plan général établi pour un cours ou une formation et il inclut des objectifs, des contenus, des méthodes et des modalités d'évaluation. Il est susceptible d'orienter les pratiques de l'enseignant, d'indiquer non seulement les dynamiques du projet éducatif, mais aussi ses lignes directrices, et d'en révéler les tensions”.*

---

<sup>26</sup> Cours de didactique du français en 2012, à la Faculté de Lettres de l'Université de Lisbonne.

Demonque et al. (1994 :8) stipulent des dimensions du curriculum, à savoir :

*“Au sens strict, le terme curriculum désigne un parcours de formation, c’est-à-dire l’ensemble des situations d’apprentissage rencontrées au cours de son cursus par un élève ou un étudiant, dans une institution d’enseignement. On distingue généralement le curriculum formel, c’est-à-dire le programme de formation que l’école est censée transmettre officiellement, le curriculum réel-ce qui est effectivement transmis ou appris-, et le curriculum caché, ou ensemble des normes et valeurs transmises implicitement en même temps que les savoirs eux-mêmes (respect de règles de conduite, habitudes intellectuelles, etc.) ”.*

Pour Coste (2011) l’idée de curriculum n’est pas neuve, mais la didactique des langues, du moins dans ses modes d’expression francophones ne s’y est intéressée que récemment. Donc, l’évolution du domaine de l’enseignement et de l’apprentissage du Français Langue Étrangère a obligé à tenir compte des enjeux que comprennent tant la conception que la mise en œuvre des curriculums. La didactique du français étant qu’une branche de la didactique de sciences du langage et de l’éducation ne s’échappe pas à cette approche bien que ce soit dans un domaine précis et spécifique. En fait, à l’ère actuelle, les études sur le curriculum prennent une importance primordiale dans la prévision et la planification des apprentissages. Le curriculum définit donc le parcours éducationnel performant. Coste (2011 :18) estime que :

*“La notion de curriculum a vu son champ s’étendre, pour désigner aussi bien le programme d’études institutionnel que le parcours effectivement accompli par les apprenants, tout en comportant des dimensions relatives à la mise en œuvre, à l’évaluation, aux matériaux d’enseignement, voire à la formation des enseignants. Alors que les « programmes » sont du ressort des décideurs, le « curriculum » est l’affaire de tous”.*

De Landsheere (1992) estime que la conception du curriculum ne trouve sa pertinence que par la prise en considération d’un certain nombre des composantes dont nous soulignons les suivantes :

- la définition des objectifs de l’éducation ou de la formation;
- les contenus des apprentissages à réaliser;
- les méthodes d’enseignement et d’apprentissage;
- l’environnement humain et matériel : éducateurs ou formateurs, auxiliaires d’éducation, équipements, instruments et techniques... ;
- les structures et l’organisation du système d’éducation ou de formation;
- les constructions scolaires;
- l’évaluation.

La nécessité de présenter un programme bien conçu et basé sur les besoins d'apprentissage du public apprenant nous oblige à suivre les principes propres à la construction d'un curriculum. Nous voyons que De Landsheere met en évidence des points très importants qui doivent être prise en compte dans la conception et élaboration d'un programme d'enseignement.

➤ **Notion de programme de formation**

D'une part, à une époque où les Ministères de l'Éducation et de l'Enseignement Supérieur angolais sont attachés à la réforme programmatique (curriculaire), l'approche sans ambiguïté de la thématique du programme de formation dans la présente recherche constitue un axe de renouvellement de la pratique pédagogique. D'autre part, à une époque où l'approche actionnelle oriente toute méthodologie d'enseignement/apprentissage des langues, un programme de formation ne pourra faire abstraction des notions comme besoins spécifiques, activité, tâche ou exercice, sans perdre de vue l'objectif principal du développement d'une compétence communicative (composantes linguistique, socioculturelle et pragmatique) en langue étrangère chez des professionnels de l'hôtellerie et du tourisme.

En se référant aux programmes d'enseignement/apprentissage des langues de spécialité, Richterich (1985 :13), stipule que:

*“tous les programmes d'enseignement/apprentissage des langues de spécialité, par exemple, ne visent rien d'autre qu'à préparer l'apprenant à mieux satisfaire aux besoins des institutions. Mais pour y parvenir, ils doivent aussi s'adapter aux exigences et prendre en compte les besoins propres aux individus. C'est ainsi que les approches sociopolitiques et psychologiques se combinent avec l'approche langagière pour définir des contenus plus fonctionnels”.*

Le positionnement de Richterich montre aussi bien notre souci de mettre en place un programme d'enseignement qui répond aux besoins et attentes des apprenants du FLE. En général, leurs points de vue se convergent dans le fait que le français sur objectifs spécifiques en tant qu'une branche du français langue étrangère, il se différencie du FLE par : -son public ; -les besoins spécifiques des publics; -son langage; -ses objectifs; -le temps limité consacré à l'apprentissage et la motivation des publics.

Le Petit Robert (2013 :2038) définit le programme comme:

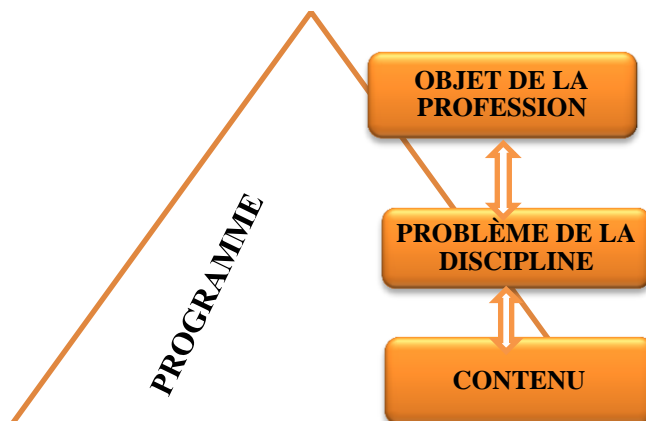
*“l'ensemble des connaissances, des matières qui sont enseignées dans un cycle d'études [...]”.*

Dans ce sens, on définit le programme de formation en français destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme comme un ensemble organisé et cohérent



d'objectifs, de contenus, de moyens et de méthodologies visant l'acquisition et le développement de compétence de communication. La conception du programme de formation détermine le modèle du professionnel souhaité. En fait, la tâche primordiale dans la conception du programme, c'est de déterminer le contenu, la précision du problème à résoudre dans le cadre de la discipline, à partir de l'objet de la profession, comme il est indiqué dans la figure suivante :

Figure n°14: Relation entre objet de la profession, problème de la discipline et du contenu dans le PEA



Source: Élaboré par l'auteur

Il est important de souligner que la détermination du contenu implique la fixation des objectifs régissant le processus d'enseignement/apprentissage ou de formation, en mettant en évidence l'objet d'étude, des éléments culturels modélisés en contenu de la discipline. Le curriculum paraît être l'élément le plus large qui orienterait des finalités éducatives alors que le programme de formation linguistique fait partie d'un curriculum, avec des objectifs beaucoup spécifiques et des contenus d'enseignement/apprentissage.

### Conclusion partielle

Dans ce chapitre, nous avons lu et analysé des récents travaux de recherche, ouvrages et publications, traitant de l'appropriation de la compétence de communication en Français de l'hôtellerie et du tourisme. En fait, nous nous sommes particulièrement centrés sur le FOS, sans oublier toutefois que celui-ci, dans notre étude, est en étroite synergie avec d'autres branches du français langue étrangère. Ainsi, dans un premier temps nous avons réfléchi sur les notions liées à la formation intégrale d'un professionnel et par la suite nous avons abordé, dans un sens plus restreint, les apports du français dans la formation des professionnels d'une spécialité donnée.

L'approche du français sur objectifs spécifiques a été faite en deux perspectives : dans la perspective de son émergence et dans la perspective de son évolution relevant ici, les différentes appellations qui se sont succédées au long de temps. Dans ce sens, nous



avons sélectionné des sources théoriques ayant trait aux points cruciaux de notre étude. Celles-ci nous ont servi de repères dans notre recherche dont les résultats nous ont permis de concevoir le programme de formation en français destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme. Le Français sur Objectifs Spécifiques, dans le cadre d'une dynamique de la globalisation, se réfère en même temps à deux domaines qui coexistent, celui du français général ayant trait plutôt à des cultures et celui des connaissances professionnelles d'où la nécessité d'assurer la formation holistique des professionnels dans tel domaine de spécialité s'impose pour qu'ils puissent acquérir, au moindre niveau, les notions de base du métier dans lequel le français est pratiqué.

En partant de la nécessité de prendre en compte le domaine professionnel dans lequel nous nous sommes proposés de mettre en place le programme de formation en français et après avoir abordé les différentes appellations du français à des fins spécifiques et les définitions des notions liées à l'enseignement/apprentissage des langues étrangères, nous avons relevé un certain nombre de démarches parmi lesquelles nous mettrons en évidence des situations de communication et des compétences langagières requises pour les professionnels de l'hôtellerie et du tourisme.



## **CHAPITRE III:-MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE**



## CHAPITRE III: -MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

### Introduction

Dans ce chapitre nous cherchons à exposer les méthodes ou les paradigmes auxquels nous faisons recours pour mener la présente recherche et puis nous décrivons les instruments. Ceux-ci nous ont permis d'obtenir des données de type qualitatif et quantitatif, telles que les entretiens et les questionnaires. Il est à mentionner que selon sa finalité, la recherche est exploratoire et applicative comme nous le verrons plus loin une fois qu'elle est soutenue par les fondements théoriques qui régissent la conception d'un programme d'enseignement et poursuit la solution d'un problème concret dans le contexte de formation linguistique.

### 3.1-Type de recherche

Selon le but épistémologique, notre recherche est de type descriptif, explicatif et applicatif pour différentes raisons.

Elle est descriptive en faisant une approche des spécificités du domaine et, explicative car elle reflète les régularités qui caractérisent le phénomène étudié. Dans son évolution, nous avons employé des méthodes théoriques telles que la descriptive et la fonctionnelle ainsi que des méthodes empiriques, plus précisément l'analyse documentaire, la statistique. Pour le recueil des données nous avons utilisé des techniques, à savoir, les grilles d'entretiens, les questionnaires et les contacts avec les spécialistes de l'éducation. En outre, nous exposerons et analyserons les résultats issus de l'application de la méthode delphi (2003)<sup>27</sup> dont le but est:

*“ ... de mettre en évidence des convergences d'opinions et de dégager certains consensus sur des sujets précis, grâce à l'interrogation d'experts, à l'aide de questionnaires successifs. L'objectif le plus fréquent des études Delphi est d'apporter l'éclairage des experts sur des zones d'incertitude en vue d'une aide à la décision”.*

Dans le cas précis de notre travail, cette méthode sera appliquée en vue d'obtenir des critères théoriques de la part des spécialistes en FLE afin de faire valoir le programme de formation en français, relativement à sa pertinence et à sa cohérence.

Nous rappelons que, notre recherche est basée sur l'analyse de besoins spécifiques du groupe-cible à partir d'un échantillon de constitué de professionnels en activité de quatre provinces et de futurs professionnels de trois centres de formation professionnelle en hôtellerie, et en tourisme, notamment : Benguela, Cabinda, Huila,et Luanda. Nous

---

<sup>27</sup> [http://erwan.neau.free.fr/Toolbox/Methode\\_DELPHI.htm](http://erwan.neau.free.fr/Toolbox/Methode_DELPHI.htm), consulté le 15 janvier 2013.

appliquerons les respectifs instruments, notamment les enquêtes par questionnaires dont le résultat final comme nous l'avons déjà mentionné au-dessus, sera à l'origine du programme de formation en français.

### 3.2-Démarche méthodologique suivie

Partant de la démarche proposé par Quivy et Campenhoudt (2011:16), combinée avec celle préconisée par Mangiante (2007:134) pour la conception d'un programme de formation en FOS, nous avons adopté notre recherche en différentes étapes selon le tableau ci-dessous:

Tableau n°3: Démarche méthodologique suivie

DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE SUIVIE	
ÉTAPES	ACTIVITÉS
Étape 1	Identification du problème
Étape 2	1-Formulation des questions de départ; 2-Exploration documentaire: -Analyse des programmes de formation dans les écoles et centres de formation professionnelle hôtelière et touristique.
Étape 3	Contacts avec les responsables du Ministère de l'Hôtellerie et du Tourisme et avec les responsables des centres de formation professionnelle.
Étape 4	Élaboration des instruments de recueil des données: grille d'entretien et questionnaires.
Étape 5	Application des instruments de recueil des données aux: -Directeurs des Centres de formation professionnelle; -Enseignants de FLE; -Professionnels en activité et futurs professionnels.
Étape 6	Récolte, traitement et analyse des données issues des instruments appliqués: -Identification du contenu langagier et mise en relation avec les objectifs communicatifs.
Étape 7	Élaboration du programme de formation en français

Source: Élaboré par l'auteur

En fait, la méthodologie conçue s'articule autour des étapes logiques et cohérentes. Nous partons de l'identification du problème, ensuite la formulation des questions de départ et enfin l'exploration documentaire, laquelle nous a permis de revoir la littérature concernée et par conséquent l'élaboration des instruments pour la collecte des données. Une des questions de départ consistait à savoir quel français enseigner aux professionnels de l'hôtellerie et du tourisme afin d'accueillir et d'interagir avec des

touristes français et francophones provenant de divers points géographiques. Cette question nous a amené à poursuivre notre étude pour faire face aux difficultés constatées au sein des professionnels du secteur. Cela marque une étape décisive dans la poursuite de l'étude.

Dans l'étape suivante, nous avons approfondi notre horizon à partir des lectures d'ouvrages consacrés à la thématique afin de soutenir notre recherche en partant de l'aspect général à l'objectif spécifique. Dans ce contexte, la révision de la littérature nous a permis de révéler les plusieurs domaines du français sur objectifs spécifiques et de ce fait, délimiter l'objet de notre étude, celui du français de l'hôtellerie et du tourisme. Les entretiens exploratoires et les questionnaires nous ont aidé à avoir une notion sur les besoins langagiers des professionnels de l'hôtellerie et du tourisme et de savoir qu'il existe une entrave dans l'interaction entre les agents hôteliers et touristiques avec les clients.

Dans la troisième étape, nous avons synthétisé les idées principales recueillies dans la révision de la littérature en consonance avec les résultats de la phase exploratoire, ce qui a permis de valider notre thème d'étude dans le contexte angolais où l'on constate ces dernières années une demande touristique importante.

L'étape postérieure a consisté à mettre en relation la problématique ou bien l'approche de plusieurs domaines et les hypothèses résultant des lectures et qui nous ont permis de formuler le cadre théorique et conceptuel de notre recherche.

Dans la cinquième étape nous avons utilisé, comme nous le verrons après, les instruments de recueil des données auprès des professionnels et gestionnaires du secteur de l'hôtellerie et tourisme.

La sixième étape a consisté à l'interprétation et à l'analyse des données, de façon à vérifier si les informations réunies répondent à la question de départ.

Dans la septième et dernière étape, nous avons fait les considérations finales à la suite du développement de l'importance du secteur de l'hôtellerie et du tourisme en Angola.

À l'issue de cette recherche nous proposons un ensemble d'activités et de tâches didactiques ayant pour objectif la formation en français, qui permettra aux futurs professionnels d'accueillir et d'interagir avec les clients français et francophones. Ainsi, pour la conception du respectif programme, nous avons fixé les composants suivants:

— *Le public*

— *Les objectifs de la formation*

- *Les tâches professionnelles*
- *Les situations de communications (orales et écrites)*
- *Les compétences visées*
- *Les outils à utiliser*
- *Le rythme des cours*
- *Le volume horaire*
- *Les activités d'apprentissage*
- *Le document conçu par le professionnel*
- *Les modalités d'évaluation*
- *Les interlocuteurs*
- *La grille d'analyse pré pédagogique*
- *La proposition de fiches pédagogiques*

### **3.3-Public cible de la recherche**

Mangiante et Parpette (2004:15) précisent que le FOS est marqué par la diversité de ses publics qui se divisent en trois grandes catégories, comme suit:

-la première catégorie englobe un public qui a une demande personnelle très précise ou qui se plie à une demande précise émanant de leur employeur. Pour cette catégorie, le rapport entre la demande de formation et l'objectif professionnel s'impose de façon claire;

-la seconde catégorie est celle qui comprend un public qui fait le choix d'une formation offerte par un centre de formation sans projet précis mais en suivant une formation en français pour avoir une opportunité professionnelle.

-la troisième catégorie concerne un public qui choisit un cours figurant dans l'offre d'un centre de langue pour faire quelque chose de différent des cours précédemment suivis, ou simplement par goût au thème.

Ces catégories de publics peuvent donc être:

- (i) des professionnels qui exercent un métier. Ces professionnels suivent une telle ou telle formation de FOS dans le but d'obtenir la compétence de communication en français en lien étroit avec leur métier;
- (ii) des étudiants qui suivent la formation afin d'acquérir une compétence de communication liée aux métiers qu'ils devront exercer à la fin de leurs études.



Pour vérifier la validité de nos hypothèses, il était nécessaire de recueillir les données du public du secteur suffisamment varié pour éviter une simplification des réponses à obtenir. A cet effet quelques principes ont été retenus. L'un de ces principes a consisté à choisir les catégories professionnelles auxquelles seraient appliqués les instruments. Ce principe se basait sur le rôle d'une telle ou telle catégorie dans l'accomplissement des tâches et de prestation de services du secteur au marché. Ainsi, le public-cible de cette recherche se compose de futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme en formation, des professionnels de ce secteur en activité, les responsables et les enseignants de FLE des centres de formation professionnelle. Les professionnels en activité apportent une gamme d'expériences dans leur parcours professionnel. C'est au sein de ces professionnels que nous avons identifié les principales difficultés de communication avec les clients. Les responsables des centres de formation ont un regard plus proche et ressentent le besoin de reformulation du curricula de formation. Les futurs professionnels sont au moment qui anticipe leur insertion professionnelle. Si le secteur a besoin de professionnels qualifiés, il est fondamental d'investir sur la formation. C'est la raison pour laquelle nous choisissons les professionnels en formation comme échantillon de notre étude. Il s'agit des futurs professionnels qui suivent une formation professionnelle dans les écoles spécialisées et centres de formation. Ils ne sont pas encore en service professionnel et ils doivent apprendre le français dans le but d'acquérir une compétence de communication liée aux métiers de l'hôtellerie et du tourisme.

#### **3.3.1-Profil social du public cible (âge, genre, nationalité, social)**

Il s'agit d'un public dont l'âge varie entre 20 et 30 ans. Il a comme langue officielle le portugais. Les futurs professionnels qui fréquentent les différentes institutions de formation de l'hôtellerie et du tourisme proviennent de divers points géographiques de la région ou du pays.

Dans cette recherche, nous visons des publics adultes en formation initiale qui ont comme langue officielle le portugais dont l'objectif est de devenir des professionnels en hôtellerie et en tourisme.

C'est un public lusophone, particulièrement angolais, âgé de 20 à 35 ans, constitué de femmes et d'hommes provenant de diverses provinces de l'Angola et intéressés à obtenir une formation professionnelle dans les Centres de Formation Professionnelle. Ils sont sélectionnés à la suite d'un concours documentaire selon les critères préalablement établi et le nombre de places disponibles.

L'objectif est de dresser le profil linguistique en français, les motivations, les besoins langagiers afin de préciser les enjeux de formation, les méthodes d'apprentissage et de travail. L'analyse des besoins des apprenants permettra en même temps de mesurer le niveau actuel en langues étrangères et l'impact positif ou négatif de l'apprentissage du FLE dans le contexte professionnel.

### **3.3.2-Profil linguistique**

Comme nous l'avons déjà abordé précédemment, l'Angola est caractérisée par un multilinguisme très vaste où il y a une coexistence de plusieurs langues d'origine bantoue et le portugais comme langue officielle. La plupart de notre public cible est constitué des jeunes dont l'âge varie, comme nous l'avons déjà vu, entre 20 et 30 ans. Les résultats obtenus à ce propos nous montrent que la plupart de nos apprenants ont d'énormes difficultés pour s'exprimer tant à l'oral qu'à l'écrit en langues nationales (Umbundu, Kimbundu, Kikongo, Fiote, Cokwe, Kwanyama, Nyaneka-Umbi, Nganguela, etc.). Toutefois, la tendance est qu'un apprenant parle, «assez bien ou bien» au moins une langue maternelle à part le portugais. Donc, au contraire de ce qui se passe avec les langues maternelles, il y a une certaine amélioration en langue portugaise en raison de sa pratique dans la vie quotidienne. (cf. le chapitre IV sur la présentation et l'analyse des données).

### **3.3.3-Profil communicatif en français**

Selon les programmes des langues étrangères inscrits dans le système éducatif angolais, il est difficile de déterminer le niveau de compétence en français des apprenants. Par contre, il importe de souligner que, d'une manière générale, les apprenants angolais apprennent le FLE dans les écoles publiques et privées pendant sept ans au moins (cinq ans à l'enseignement secondaire et deux ans à l'enseignement supérieur) et, pendant deux heures par semaines, avec un programme à orientation du français général. Dans ce sens, l'objectif fondamental est celui de la formation de la personne au même titre que les autres disciplines telles que la sociologie, la psychologie, la pédagogie, les mathématiques, la physique, la géographie, etc. Il s'agit donc d'un enseignement considéré de généraliste ou bien français général ou fondamental. Les résultats obtenus des questionnaires appliqués auprès des apprenants des centres de formation professionnelle ciblés de cette étude, comme nous le verrons dans le chapitre consacré à la présentation et analyse des données recueillies, nous ont permis de constater que la plupart des apprenants, dans leur parcours étudiant, ont suivi le français de la 7<sup>ème</sup> (jusqu') à la 9<sup>ème</sup> année. Donc, le niveau de compétence de ces apprenants correspond

au niveau A1 du Cadre Européen Commun de Référence pour l'apprentissage des Langues. Cela peut sembler étrange puisque trois ans après l'apprentissage du français, les élèves ont seulement le niveau A1. Le problème est que les programmes de français ne sont pas conçus sur la base des critères spécifiés dans le CECRL.

### **3.4-Méthodes descriptive et statistique**

À partir du terrain nous avons cherché à obtenir le maximum d'informations pour pouvoir élaborer un programme de formation qui pourra répondre au problème posé par les professionnels en activité et aux besoins linguistiques et communicatifs exprimés par les futurs professionnels. Malgré la diversité de méthodes et leur but, nous avons essayé de repérer celles qui ont été utilisées dans cette étude et les concilier avec différentes techniques de recueil des données.

Pour ce qui est de la recherche documentaire qui nous a permis de faire une lecture minutieuse des documents qui régissent le système éducatif angolais, nous avons été amené à consulter la loi n°13/2001 sur la réforme éducative, le Programme National de Développement de l'Angola/2012 ainsi que les programmes d'enseignement du FLE des Centres de formation professionnelle et des Écoles de l'enseignement général. Dans cette optique, nous avons aussi analysé les programmes de formation en français dans des écoles de l'hôtellerie et du tourisme du Portugal.

Outre la recherche documentaire, nous avons choisi la méthode descriptive afin de décrire l'évolution du secteur de l'hôtellerie et du tourisme jusqu'à nos jours. Et finalement, la méthode statistique nous a permis de traiter et d'analyser des données issues des instruments appliqués au public-cible. Cette méthode s'appuie sur la méthode qualitative et quantitative. Celles-ci ont influencé nettement le choix des techniques de recueil des données, comme nous le verrons dans le chapitre IV.

### **3.5-Techniques de recueil des données utilisées**

#### **3.5.1-Grille d'entretien destiné aux Directeurs des Centres de Formation Professionnelle**

Dans le but d'avoir une perception et des points de vue des directeurs des écoles spécialisées et centres de formation, nous avons élaboré une grille d'entretien. Celle-ci a comporté des questions ouvertes et elle a été remplie à l'occasion d'entretien dans le bureau du Directeur, avec une durée de dix minutes. En fait, cet outil a visé, entre autres, les aspects concernant l'avantage dans le profil de sortie des futurs professionnels avec l'introduction du programme de formation en français dans leur

parcours de formation professionnelle. La grille d'entretien comprend deux parties, à savoir:

1-La première partie réservée aux informations préliminaires comporte les éléments suivants : l'interlocuteur, la durée de gestion, la dénomination du centre, la province, la ville, le type de formation, la date de la création du centre, le nombre d'étudiants, le nombre de formateurs et le nombre d'enseignants de français.

2 - La deuxième partie comprend des questions d'entretien, à savoir : la durée de la formation, l'impact du centre sur le marché de travail au niveau local ou national relativement aux professionnels sortant de centre de formation ; la durée du plan de formation ainsi que le plan des langues étrangères ; la valeur ajoutée avec l'introduction du français dans le cursus de formation ; s'il était avantageux d'introduire le Français sur Objectifs Spécifiques dans le cursus de formation des futurs professionnels de l'hôtellerie et tourisme du centre ; le matériel utilisé dans les cours de français ; les débouchés et finalement la question à savoir comment les directions des centres pourraient convaincre le Ministère de l'Hôtellerie et du Tourisme et le Ministère de l'Éducation à prendre en charge la proposition du programme de formation en français dans le centre.

À notre avis, les aspects figurant sur la grille nous semblent pratiques, puisqu'ils ne demandent pas une réflexion approfondue.

Ces entretiens permettront d'obtenir des informations complémentaires pour justifier la nécessité d'une formation linguistique dans ce domaine, voire l'élaboration et proposition du programme pouvant faciliter le travail de ces professionnels. (annexe 4, page 290).

### **3.5.2-Questionnaire destiné aux professionnels en activité**

Pour vérifier les hypothèses émises au départ de notre recherche, nous avons conçu un questionnaire destiné aux professionnels de l'hôtellerie et du tourisme. L'application de ce questionnaire a constitué la première phase de la recherche. Les questionnaires ont été distribués et remplis avec la présence du responsable d'hôtel ou site touristique et de l'auteur du présent travail, par les fonctionnaires des établissements hôteliers et des sites touristiques sélectionnés dans les quatre provinces. Dans cette phase, l'accent a été mis sur le recueil et l'analyse des difficultés vécues par les professionnels dans des situations de contact et d'interaction avec des touristes français et francophones. Ainsi, afin de lister les difficultés de communication que les professionnels des hôtels et de sites touristiques affrontent dans l'interaction avec des touristes français et francophones

et dans le but de formuler le problème de cette étude, nous avons élaboré la respective enquête par questionnaire. Celle-ci renferme huit grandes parties. Dans un premier temps, le questionnaire comprend:

- Des questions préliminaires concernant l'âge, le sexe, le domaine d'activité professionnelle et la province où les professionnels exercent leurs métiers;
- Des questions sur le métier professionnel, à savoir la principale activité que les professionnels exercent, leur contact/interaction avec des touristes français et francophones, l'existence de documents écrits en français, les moyens de contact, le degré de compréhension en communication orale.

Dans un second temps, le questionnaire renferme des questions sur la compétence linguistique en français, en portugais ainsi qu'en langues maternelles d'origine bantoue. Ce questionnaire est destiné aux professionnels en exercice. C'est-à-dire, il s'agit de réceptionnistes, de serveurs, de valets et femmes de chambres, qui normalement, sont en contact direct avec la clientèle.

Dans un premier temps, le questionnaire comporte des questions qui visent à constater si les professionnels ont un parcours en langues étrangères, notamment, l'anglais et le français. Enfin, le questionnaire servira de base pour identifier les difficultés rencontrées par ces professionnels dans l'interaction avec des clients francophones et repérer les situations de communication linguistique en français propres au contexte professionnel hôteliers et touristique. En plus, cela nous permettra de formuler les enjeux de formation et de mieux concevoir le dispositif d'enseignement du français sur objectifs spécifiques (annexe 5, page 291).

### **3.5.3-Questionnaire destiné aux futurs professionnels**

Comme nous l'avons déjà souligné antérieurement, les futurs professionnels constituent le public-cible de cette étude. Donc, il fallait élaborer des outils contenant des questions qui permettraient de recueillir des besoins langagiers spécifiques et les tâches professionnelles. Les questionnaires ont été remplis par les apprenants dans leurs salles de classe avec la présence de leur enseignant, avec la durée de quarante cinq minutes. Ainsi, en suivant la démarche que nous nous sommes proposés et en fonction des questions posées, nous avons recueillie et analysée les informations qui nous ont permis d'élaborer le programme de formation en français. En effet, ce questionnaire est composé de questions fermées divisées en six parties dont la première comprend les informations préliminaires et les parties suivantes concernent le parcours linguistique des apprenants, comme nous le verrons dans les annexes.

Le questionnaire appliqué aux futurs professionnels dans les écoles spécialisées et centres de formation en hôtellerie et en tourisme nous a permis de répertorier leurs besoins et attentes. Le questionnaire à choix multiples permet aux apprenants d'avoir la liberté de choisir la ou les réponses parmi les options qui leur ont été présentés. Les questions ont été formulées de façon à pouvoir constater l'efficacité et le degré de véracité des réponses des enquêtés. Il importe de souligner que le questionnaire a été rempli par 255 apprenants. Soulignons au passage que le recueil des données est encore en cours. Pour l'approche de notre sujet, il a été demandé aux interrogés de répondre aux questions sur la durée de l'apprentissage de la langue française et en même temps d'indiquer leurs besoins et leurs attentes professionnelles par rapport aux compétences en langue française. Nous avons aussi demandé aux personnes interviewées de faire l'auto-évaluation de leur niveau de compétence concernant la compréhension et l'expression écrites et orales. Ensuite, nous présentons ci-dessous des situations concernant l'environnement professionnel des métiers de l'hôtellerie et du tourisme dans lesquelles vont se dérouler les activités communicatives en français et d'apprentissage, tant à l'oral qu'à l'écrit.

- *Répertoire des tâches et des situations professionnelles dans le domaine de l'hôtellerie et restauration:*

- gestion des réservations;
- accueil des clients;
- explication des conditions d'hébergement;
- exposé de différentes prestations offertes par l'hôtel;

- *Répertoire des tâches et des situations professionnelles dans le domaine du tourisme:*

- présentation et commentaire d'un itinéraire de visite touristique;
- réservation hôtelière auprès d'un prestataire, à la suite de la demande d'un client;
- modification ou annulation d'une réservation des prestations;
- Organisation d'un circuit touristique auprès d'un prestataire, à la suite de la demande d'un client;
- rédaction d'une lettre, d'une télécopie en réponse à une demande du client;

Le questionnaire de l'enquête destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme dans les centres de formation professionnelle sert de support à notre recherche

scientifique menée dans le cadre de l'enseignement/apprentissage du Français sur Objectifs Spécifiques.

Les questionnaires sont divisés en trois parties. La première permet d'avoir la caractérisation des apprenants.

La deuxième partie qui va de la question 3 à la question 6 permet d'identifier les besoins des apprenants.

La troisième partie nous permet d'obtenir des données sur la maîtrise des langues maternelles ou L1 par les apprenants.

Tant le questionnaire destiné aux professionnels en exercice que celui destiné aux futurs professionnels, nous avons utilisé des questions fermées. Celles-ci, dans le cadre de notre recherche appellent aux réponses.....Pour nous, ces questions obligent l'interviewé à choisir une réponse parmi les seules options proposées. Nous avons essayé de formuler de manière objective des questions simples, claires et précises, (annexe 6, page 297).


#### **3.5.4-Questionnaire destiné aux enseignants de FLE**

Cet instrument a été conçu dans le but de constater et répertorier l'expérience et les difficultés des enseignants qui assurent les cours de français dans les Centres et Écoles de formation professionnelle en hôtellerie et tourisme. Cet instrument comporte majoritairement des questions fermées. Cependant, deux questions sont ouvertes. Le but principal est de donner aux enseignants la possibilité d'éclairer leur vision ou problème relativement à la thématique recherchée, (annexe 7, page 301).

#### **3.6-Analyse comparative des programmes de formation en français**

Dans cette partie, nous menons une analyse des programmes de FLE mis en place dans les Écoles spécialisées et Centres de formation professionnelle de l'hôtellerie et du tourisme en Angola et dans quelques Écoles du Portugal, dans une perspective comparative. Sur ce, nous avons tenu compte d'éléments sous-jacents à l'élaboration du programme. Cela nous conduit, à une grille, à une réflexion sur la cohérence entre le type du français enseigné dans les centres de formation et les activités des futurs professionnels. En plus, les programmes de français analysés ont certains éléments non identifiés et ils ne fournissent pas une idée sur le type de programme. Ils ne sont pas descriptifs mais indicatifs des thèmes à aborder en classe. Les tableaux ci-dessous, construits à partir de l'analyse des programmes de français des institutions, (annexes 11 et 12, page 306 et 309) cherchent à mettre en évidence des composantes des programmes de formation.

Tableau n°4 : Grille d'analyse de programmes de Français Langue Étrangère dans les écoles ou centres de formation professionnelle de l'hôtellerie et tourisme

N/O	ÉLÉMENTS D'ANALYSE	ÉCOLE OU CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE				
		1	2	3	4	5
01	PAYS	Angola	Angola	Portugal	Portugal	Portugal
02	Centre ou École 	Centre de Formation Professionnelle de Cabinda	Centre de Formation d'hôtellerie de Luanda	École d'hôtellerie et du tourisme d'Estoril	École d'hôtellerie et du tourisme de Lisbonne	École d'hôtellerie et du tourisme d'Algarve
03	Public visé	Non précisé	Non précisé	Non précisé	Non précisé	Non précisé
04	Objectifs de formation	Non précisés	Non précisés	Non précisés	Non précisés	Non précisés
05	Durée et rythme d'apprentissage					
	5.1-Nombre de semaines	30	111	Non précisé	Non précisé	Non précisé
	5.2-Nombre total d'heures	60	333	Non précisé	Non précisé	Non précisé
	5.3-Nbr d'heures/semaine	2	3	Non précisé	Non précisé	Non précisé
	5.4-Durée de la formation	9 mois	3 années	Non précisé	Non précisé	Non précisé
06	Situations de communication	Non précisées	Non précisées	Non précisées	Non précisées	Non précisées
07	Compétences visées					
	7.1-Compréhension orale	Non précisé	Non précisé	Non précisé	Non précisé	Non précisé
	7.2-Compréhension écrite	Non précisé	Non précisé	Non précisé	Non précisé	Non précisé
	7.3-Expression orale	Non précisé	Non précisé	Non précisé	Non précisé	Non précisé
	7.4-Expression écrite	Non précisé	Non précisé	Non précisé	Non précisé	Non précisé
08	Contenus					
	8.1-Contenus communicatifs	précisé	précisé	précisé	précisé	précisé
	8.2-Contenus linguistiques	précisé	précisé	précisé	précisé	précisé
	8.3-Contenus socioculturels	précisé	précisé	précisé	précisé	précisé
09	Activités pour développer les compétences					
	9.1-Pour développer la CO	Non précisées	Non précisées	Non précisées	Non précisées	Non précisées
	9.2-Pour développer la CE	Non précisées	Non précisées	Non précisées	Non précisées	Non précisées
	9.3-Pour développer l'EO	Non précisées	Non précisées	Non précisées	Non précisées	Non précisées
	9.4-Pour développer l'EE	Non précisées	Non précisées	Non précisées	Non précisées	Non précisées
10	Typologies d'exercices	Non précisées	Non précisées	Non précisées	Non précisées	Non précisées
11	Tâches finales	Non précisées	Non précisées	Non précisées	Non précisées	Non précisées
12	Moyens matériels	Non précisé	Non précisé	Non précisé	Non précisé	Non précisé
13	Méthodologie	Non précisée	Non précisée	Non précisée	Non précisée	Non précisée
14	Évaluation	Non précisée	Non précisée	Non précisée	Non précisée	Non précisée

Source: Élaboré par l'auteur



Tableau n°5 : Grille d'appréciation/Evaluation des programmes de formation en français en vigueur

Critères d'appréciation	ECOLE OU CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE ET RESPECTIF PAYS														
	(1)			(2)			(3)			(4)			(5)		
	Angola			Angola			Portugal			Portugal			Portugal		
	Centre de Formation Professionnel le de Cabinda			Centre de Formation d'Hôtellerie de Luanda			Ecole d'Hôtellerie et Tourisme d'Estoril			Ecole d'Hôtellerie et Tourisme de Lisbonne			Ecole d'Hôtellerie et Tourisme d'Algarve		
	Oui	Non	Un peu	Oui	Non	Un peu	Oui	Non	Un peu	Oui	Non	Un peu	Oui	Non	Un peu
1-L'ordre des éléments principaux de programme d'enseignement sont présentés de la manière cohérente et pertinente.		X			X			X			X			X	
2-Les informations sur le public, la durée de formation, le lieu sont précises.		X			X			X			X			X	
3-Les différentes parties des programmes sont bien délimitées: introduction, nature du programme, finalités, situations de communication et contenus.		X			X			X			X			X	
4-Les objectifs d'apprentissage ont été bien formulés		X			X			X			X			X	
5-La méthodologie et le type d'évaluation sont prévus.		X			X			X			X			X	
6-Les moyens et supports didactiques sont indiqués dans les programmes.		X			X			X			X			X	
7-Les programmes explicitent les besoins langagiers en fonction des tâches professionnelles.		X			X			X			X			X	
8-Les éléments grammaticaux sont présentés de la manière cyclique.		X			X			X			X			X	

Source: Élaboré par l'auteur

D'une façon générale, l'élaboration des programmes analysés ne respecte pas les besoins des apprenants. Ils ne sont pas adaptés à l'âge et au niveau des apprenants. L'approche dominante est notionnelle au détriment de l'approche communicative et actionnelle.

### Conclusion partielle

Ce chapitre a permis de montrer les grands principes méthodologiques d'une recherche scientifique et de mettre en évidence les principaux enjeux d'analyse qui fondent notre démarche méthodologique. Donc, la démarche méthodologique que nous nous sommes

préconisés dans cette étude se caractérise par son ancrage dans des activités professionnelles traduisant des situations réelles de communication dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme. Les étapes découlant de cette démarche méthodologique portent essentiellement sur des activités reliées à la conception de formations de FOS.

Au niveau des programmes analysés, nos hypothèses de départ ont été totalement confirmées. En effet, nous pouvons relever le manque d'activités d'apprentissage pour développer les compétences au sein des apprenants. En outre, les listes thématiques du français ne reflètent pas les besoins d'apprentissage selon le contexte professionnel spécifique. D'une façon générale, les programmes se limitent plutôt à une mise en pratique de l'usage des formes linguistiques, malgré la proposition de quelques listes de mots ou d'actes de parole centrés sur des aspects de l'hôtellerie et du tourisme.

L'analyse des besoins langagiers est bien un préalable à l'élaboration d'un programme de formation en français à visée professionnelle. Donc, les tâches professionnelles du secteur concerné permettent de répertorier les situations de communication et d'envisager les compétences de communication en langue cible.

## **CHAPITRE IV:-TRAITEMENT ET ANALYSE DES DONNÉES**



## CHAPITRE IV : TRAITEMENT ET ANALYSE DES DONNÉES

### Introduction

Rappelons que dans les chapitres précédents, nous avons présenté les résultats de la révision de la littérature qui a largement ouvert nos horizons et nous a aidé à situer notre recherche parmi celles qui existent déjà. Le présent chapitre est consacré au traitement et à la présentation des résultats provenant de l'analyse statistique des données recueillies auprès du public cible de cette étude, notamment, les apprenants des Centres de Formation Professionnelle de Cabinda, Luanda et Lubango, et aussi les professionnels en activité des provinces de Benguela, Cabinda, Luanda et Huila. Ainsi, dans un premier temps, nous présentons en détail ce public et dans un second temps, le traitement et l'analyse des données qui a été faite à partir du programme SPSS version 21. En ce sens, pour le traitement et l'analyse des données, nous avons utilisé la statistique descriptive dans laquelle nous avons calculé les moyennes, les fréquences, les variances, les écarts types et les modes. Nous avons également fait l'étude de normalité de l'échantillon en utilisant les tests de Kolmogorov-Sminorv et Shapiro-Wilk puisque les variables analysées sont ordinales. Grâce à ces tests nonparamétriques, nous avons obtenus des résultats significatifs ainsi que les différences et les incidences dans les réponses du public-cible. En outre, les tests nous ont également montré comment les apprenants de chaque centre et les professionnels de chaque province se sont positionnés par rapport à chaque question posée selon l'échelle établie. En fait, les résultats ont été analysés, discutés et interprétés et sont présentés au cours du chapitre sous forme de tableaux et de graphiques.

### 4.1-Statistique descriptive du public participant à l'enquête

#### 4.1.1-Futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme

Sur un échantillon de 255 apprenants issus des centres de formation professionnelle de Luanda, Cabinda et Lubango, nous avons constaté que l'âge varie entre 19 et 40 ans avec une moyenne de 24 ans. La plupart de notre public est composé de jeunes et cela s'explique par le fait qu'ils aient la nécessité impérieuse de chercher le premier emploi. Pour une meilleure illustration des données que nous venons d'évoquer, nous présentons le tableau ci-dessous:

Tableau n°6: Répartition des apprenants en âge et genre

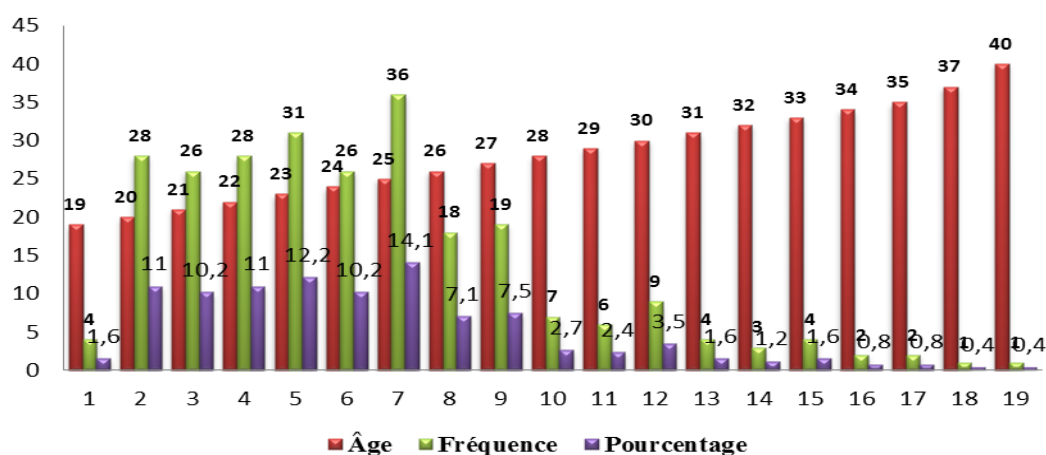
		Âge	Genre
N	Valide	255	255
	Manquant	1	1
Moyenne		24,40	1,78
Médiane		24,00	2,00
Mode		25	2
Écart type		3,619	,417
Variance		13,100	,174
Minimum		19	1
Maximum		40	2

Dans ce sens, en détaillant la fréquence et le pourcentage de l'âge dont le plus haut pourcentage correspond à 25 ans, nous pouvons souligner que l'âge de ces apprenants se repartit de la façon suivante selon le tableau et le graphique ci-dessous:

Tableau n°7: Valeur en pourcentage par âge

Âge	Fréquence	Pourcentage
19	4	1,6
20	28	11,0
21	26	10,2
22	28	11,0
23	31	12,2
24	26	10,2
25	36	14,1
26	18	7,1
27	19	7,5
28	7	2,7
29	6	2,4
30	9	3,5
31	4	1,6
32	3	1,2
33	4	1,6
34	2	,8
35	2	,8
37	1	,4
40	1	,4
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>100,0</b>

Graphique n°1: Âge du public cible

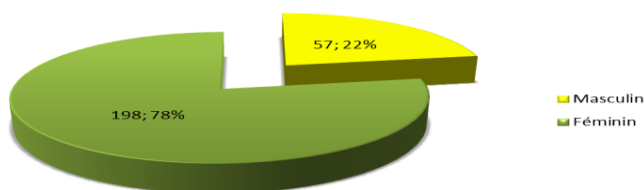


En ce qui concerne le genre, 57 sont masculins correspondant à 22% et 198 féminins représentant 78% du public interrogé.

Tableau n°8: Genre du public cible

Genre	Fréquence	Pourcentage
Masculin	57	22
Féminin	198	78
Total	255	100

Graphique n°2 : Genre du public cible

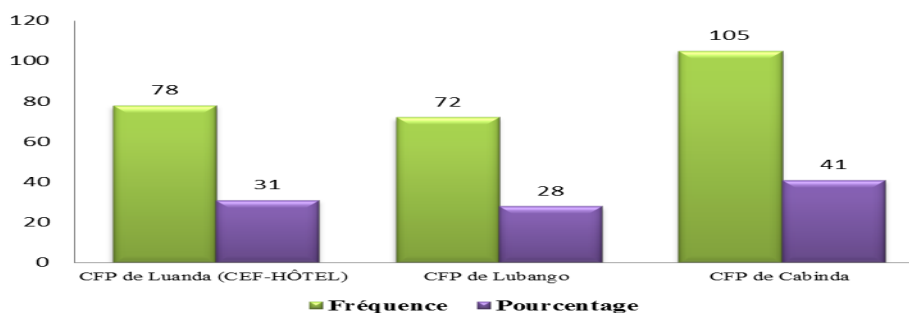


Les apprenants participant à cette étude appartiennent aux trois centres de formation professionnelle. Ainsi, 78 apprenants sont du centre de formation professionnelle de Luanda et correspondent à 35,5% ; 72 apprenants du centre n°2 de Lubango représentent 28,1% et finalement 105 apprenants appartiennent au centre professionnel de Cabinda, correspondant à 40%. Le tableau et le graphique ci-dessous présentent plus d'informations.

Tableau n°9 : Distribution des futurs professionnels par les trois Centres

Centres	Fréquence	Pourcentage
Centre de Formation Professionnelle de Luanda (CEF-HÔTEL)	78	31
Centre de Formation Professionnelle de Lubango	72	28
Centre de Formation Professionnelle de Cabinda	105	41
Total	255	100

Graphique n°3: Distribution des apprenants en trois Centres de formation professionnels

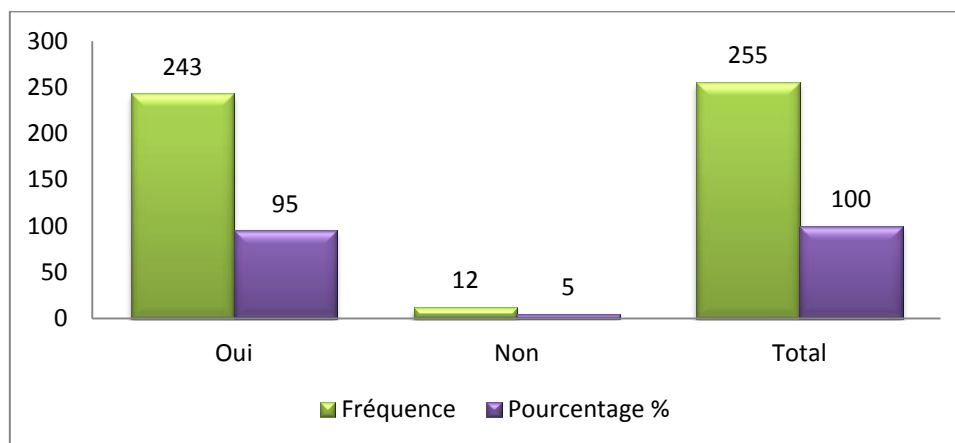


Par rapport à la question de savoir si les futurs professionnels ont déjà étudié la langue française, 95% ont répondu affirmativement tandis que 5% ne l'ont jamais apprise.

Tableau n°10: Apprentissage du français au sein des futurs professionnels

Échelle	Fréquence	Pourcentage %
Oui	243	95
Non	12	5
Total	255	100

Graphique n°4: Données sur l'apprentissage antérieur du français par les futurs professionnels



Parmi ceux qui ont déjà appris le Français, nous avons constaté que quelques-uns correspondant à 62% l'ont fait pendant 2 ans, 22% plus de 2 ans, 4% en six mois et 2% en un an. On constate qu'un bon nombre d'apprenants a déjà appris la langue française. Cela est dû d'une part, de l'intégration dans le cursus scolaire angolais des langues étrangères dès le I<sup>e</sup> cycle de l'enseignement secondaire à l'enseignement supérieur, et d'autre part, de l'introduction et l'imposition de l'apprentissage des deux langues étrangères (le Français et l'Anglais) dans les collèges privés qui ont émergé au cours de ces dernières vingt ans.

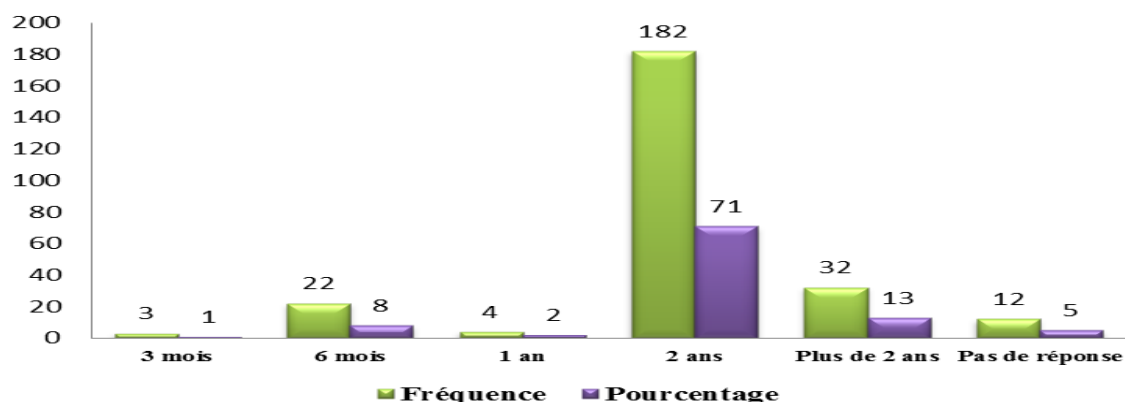
Tableau n°11: Durée de l'apprentissage du français au sein des futurs professionnels

Durée	Fréquence	Pourcentage
3 mois	3	1
6 mois	22	8
1 an	4	2
2 ans	182	71
Plus de 2 ans	32	13
Pas de réponse	12	5
Total	255	100,0

L'histogramme ci-dessous montre la durée de l'apprentissage du FLE par les futurs professionnels dans les institutions scolaires publiques et privées. En fait, la grande majorité de ces apprenants a deux ans du Français.



Graphique n°5: Durée de l'apprentissage du FLE par les futurs professionnels

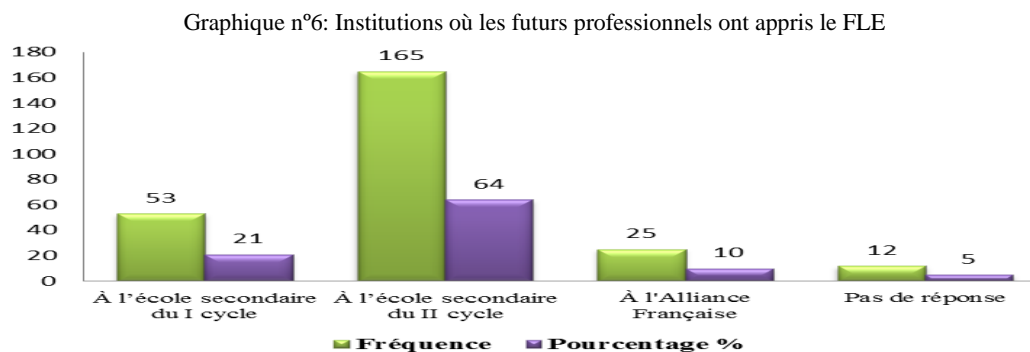


En ce qui concerne les institutions dans lesquelles les apprenants ont appris la langue française, l'école secondaire du II cycle occupe la première place avec 67,9% suivie de l'école secondaire du I cycle avec 21,8% et finalement l'Alliance Française avec 10,3%. D'une manière générale, les données présentées ci-dessus montrent que les écoles publiques sont le lieu primordial pour la promotion de l'apprentissage du Français Langue Étrangère devant l'Alliance Française.

Tableau n°12: Institutions dans lesquelles les futurs professionnels ont appris le FLE

Institutions	Fréquence	Pourcentage
À l'école secondaire du I cycle	53	21
À l'école secondaire du II cycle	165	64
À l'Alliance Française	25	10
Pas de réponse	12	5
Total	255	100

L'histogramme ci-dessous illustre la différence qui existe dans les résultats obtenus par rapport aux institutions dans lesquelles les futurs professionnels ont appris le Français Langue Étrangère. Les barres nous indiquent que la majorité a appris le Français à l'école secondaire du II cycle.



En ce qui concerne les besoins d'apprentissage exprimés par les apprenant, ils sont centrés et contextualisés sur ce que les futurs professionnels auront comme tâches professionnelles à effectuer. En fait, les apprenants sont placés au centre de tout processus d'enseignement/apprentissage du Français Langue Etrangère dans une perspective utilitaire comme nous l'avons abordé au début de la présente recherche. En effet, il s'avère indispensable de présenter, en termes de priorités, les besoins langagiers des apprenants et qui constituent des lignes d'orientations pour l'élaboration du programme en question.

#### 4.1.2-Professionnels de l'hôtellerie et du tourisme en activité

Outre les apprenants des trois centres de formation professionnelle mentionnés antérieurement, nous avons aussi inclus dans l'échantillonnage, les directeurs de quatre centres, nommément: deux centres de Lubango, un de Luanda et celui de Cabinda. Deux enseignants de FLE, l'un étant du centre de Luanda et l'autre de Cabinda ainsi que les professionnels de l'hôtellerie et du tourisme en activité ont été également questionnés. Les résultats obtenus révèlent que la tranche d'âge est comprise entre 19 et 40 ans avec une moyenne de 24. Cela s'explique par le fait que les jeunes aient la nécessité impérieuse de chercher le premier emploi. Le tableau ci-dessous montre les données décrites précédemment:

Tableau n°13: Description statistique en âge et en genre des professionnels de l'hôtellerie et tourisme en activité

	Âge des professionnels en activité	Genre des professionnels en activ
N	Valide	90
	Manquant	8
Moyenne		1,21
Médiane		1,00
Mode		1
Écart-Type		,410
Variance		,168
Skewness		1,440
Std. Error of Skewness		,254
Kurtosis		,074
Std. Error of Kurtosis		,503
Minimum		1
Maximum		2
Sum		109

Tableau n°14: Âge des professionnels de l'hôtellerie et du tourisme

Âge	Fréquence	Pourcentage
20	1	1
22	1	1
25	4	4
26	2	2
27	2	2
28	5	6
29	6	8
30	6	8
31	3	3
32	5	6
33	4	4
34	4	4
35	6	7
36	8	9
37	3	3
38	5	6
39	4	4
40	8	9
41	2	2
42	3	3
43	2	2
44	2	2
45	1	1
47	1	1
48	1	1
50	1	1
Total	90	100

Graphique n°7 : Âge des professionnels de l'hôtellerie et tourisme en activité

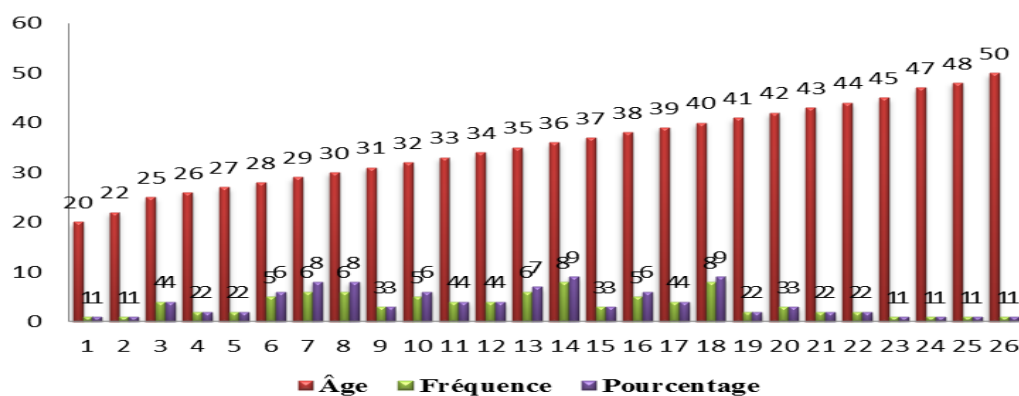


Tableau n°15: Genre des professionnels de l'hôtellerie et du tourisme

Genre	Fréquence	Pourcentage
Masculin	71	78,9
Féminin	19	21,1
Total	90	100

Graphique n°8: Genre des professionnels de l'hôtellerie et tourisme en activité

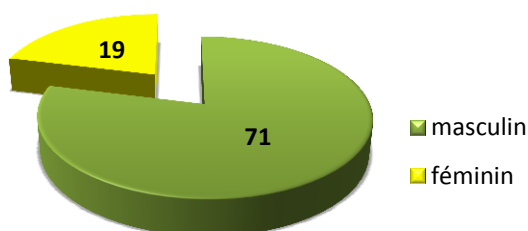


Tableau n°16 : Distribution des professionnels de l'hôtellerie et du tourisme en activité par province

Province	Fréquence	Pourcentage
Benguela	30	33,4
Cabinda	20	22,2
Huila	20	22,2
Luanda	20	22,2
Total	90	100

#### 4.1.3-Directeurs des Centres de Formation Professionnelle et résultats des entretiens

Une grille d'entretien (annexe 4, page 290) destinée aux directeurs des centres de formation a été élaborée dans le but de recueillir des informations sur l'objet de notre étude. La grille comprend deux parties: la première est consacrée au recueil des informations préliminaires et la seconde renferme des questions d'entretien. Ces entretiens ont été menées auprès de quatre directeurs de quatre centres de formation, à savoir: (i) Centre de Formation de l'Hôtellerie et Tourisme de Cabinda créé en 1990, (ii) Centre de Formation de l'Hôtellerie de Luanda, (iii) Centre de Formation Professionnelle de Lubango, institué au 30 septembre 1978 et (iv) École de l'Hôtellerie et Tourisme de Huila érigée en 1984. Ces institutions dispensent des formations dans le domaine de l'hôtellerie et du tourisme, surtout pour les agents de la réception, la restauration, du guidage touristique, entre autres. La plupart de ces directeurs exercent cette fonction depuis plus de dix ans.

Dans la deuxième partie et par rapport à la première question qui consistait à savoir la durée de la formation, nous avons enregistré ce qui suit: le Centre de Formation de l'Hôtellerie de Luanda dispense la formation de niveau moyen; l'École de l'Hôtellerie et Tourisme de Huila actuellement en réhabilitation assure la formation de base d'une durée de deux ans; le Centre de Formation de l'Hôtellerie et Tourisme de Cabinda assure une formation de neuf mois dont six consacrées à la théorie et trois aux stages auprès des entreprises de l'hôtellerie et du tourisme et le Centre de Formation Professionnelle de Lubango assure une formation de six mois. À l'exception du Centre de Formation Professionnelle de Luanda, les directeurs des autres centres affirment que ces institutions vont évoluer vers le niveau moyen une fois que le marché devient plus exigeant et le besoin de cadres qualifiés se fait sentir. En ce qui concerne l'impact sur le marché de travail au niveau local ou national, relativement aux professionnels sortant du centre, les directeurs ont affirmé que l'impact est plus grand au niveau local. Les unités hôtelières encadrent sans aucune difficulté les professionnels formés. Selon les opinions

des directeurs, la valeur ajoutée, avec l'intégration du Français dans le cursus de formation professionnelle, s'exprime en apprentissage transversal puisque cela vient enrichir le profil de sortie des futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme. Ils sont tous unanimes concernant l'avantage d'introduire le Français sur Objectifs Spécifiques dans les cursus de formation des futurs professionnels de ce secteur. Ils ajoutent que l'apprentissage d'une langue promeut non seulement la capacité cognitive d'une personne, mais permet aussi à l'individu d'élargir ses horizons sur les différentes cultures du monde. Quant aux matériels utilisés pour l'enseignement/apprentissage du Français, les centres trouvent d'énormes difficultés puisqu'ils ne sont pas disponibles sur le marché angolais. Par rapport à la question sur la façon dont les directeurs vont convaincre le Ministère de l'Hôtellerie et du Tourisme et le Ministère de l'Éducation à prendre en charge la proposition du programme de formation en français, ils affirment qu'il s'agit d'un document dont émergence a lieu à un moment où la réforme éducative prévoit l'axe matériel et documentaire.

#### **4.1.4-Enseignants de FLE des Centres de Formation Professionnelle et résultats obtenus**

L'enquête destinée aux enseignants a été menée sur la base d'un questionnaire (annexe 7, page 301) comportant trois parties. La première comprend les informations préliminaires telles que l'âge, genre de l'interlocuteur, domaine d'activité professionnelle dans lequel l'enseignant évolue, province, expérience comme enseignant de FLE, nombre de classe qu'il assure, nombre d'étudiants par classe, charge horaire totale et hebdomadaire de la formation, charge horaire hebdomadaire des langues étrangères ainsi que la durée des cours de langue étrangère. La deuxième partie vise à recueillir des informations sur la formation académique des enseignants et englobe des éléments comme le niveau de formation (doctorat, master, licence, moyen), l'institution scolaire de formation où l'enseignant a réalisé ses études (Institut Supérieur de Sciences de l'Éducation (ISCED) et l'École secondaire du II cycle de Formation des Professeurs, lieu de formation (dans le pays ou à l'étranger). Dans cette partie, nous avons posée la question de savoir si les enseignants avaient une formation en Français Langue Étrangère. La troisième et dernière partie est consacrée au recueil des données sur la formation en FOS. Celle-ci renferme trois questions avec ses alinéas dont 6 sont fermées auxquelles les enseignants pourraient répondre par *oui* ou *non* ou selon l'option proposée et une question ouverte.

Le questionnaire appliqué nous a permis de savoir non seulement le profil de chaque enseignant mais aussi d'identifier leurs difficultés et leurs perceptions du Français sur Objectifs Spécifiques. De plus, il a constitué un moyen pour savoir l'opinion des enseignants par rapport à la conception du programme de formation en français construit sur la base de principes de FOS et son introduction dans le parcours de formation des futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme.

Relativement aux résultats de la première partie du questionnaire, bien que notre étude ait été menée sur quatre centres mais les enseignants sont au nombre de deux puisque par manque de personnel enseignant, il n'y a pas de cours de Français dans les deux autres. Le but était d'avoir leur point de vue sur l'importance et la nécessité de l'élaboration d'un programme de formation en français de l'hôtellerie et du tourisme sur les principes méthodologiques du FOS. L'âge des apprenants varie entre 30 et 40 ans. L'un des enseignants enquêtés a plus de dix ans d'expérience comme enseignant de FLE. Son charge horaire hebdomadaire est de trois heures par semaine et la durée de cours est de 45 minutes.

En ce qui concerne la formation académique des enseignants (résultats de la deuxième partie du questionnaire), nous avons enregistré les résultats suivants: l'un des enseignants est titulaire d'une licence et d'un master 2 en FLE obtenu à l'Institut Supérieur de Sciences de l'Éducation de Luanda; l'autre n'a pas une formation en didactique du FLE, mais il est un cadre supérieur dans d'autres domaines du savoir. Il a fait ses études à l'étranger.

Du point de vue de la formation professionnelle, l'un des deux enseignants a une formation en Français Langue Étrangère et l'autre sans formation. Les deux enseignants n'ont pas la formation en Français sur Objectifs Spécifiques.

Par rapport à la formation en FOS (résultats de la deuxième partie du questionnaire), parmi les enseignants en question, personne n'a la formation dans cette branche du FLE. Les enseignants affirment avoir des difficultés à mener une analyse des besoins, à pratiquer la didactique sur un document authentique à des fins professionnelles et à élaborer un cours de FOS. En outre, ils affirment aussi qu'il y a une différence entre le FOS, le Français de Spécialité et le Français Langue Professionnelle mais ils n'arrivent pas à déceler les points distinctifs de ces appellations du Français.

### **Conclusion et interprétation des résultats obtenus**

Les résultats obtenus des questionnaires appliqués auprès des enseignants de Français Langue Étrangère dans les Centres de formation professionnelle de Cabinda et de

Luanda nous ont permis de constater une débrouillardise dans la détermination du contenu à enseigner sous forme de listes des sujets à aborder en classe. Nous voyons donc que les supposés programmes (listes) conçus par les enseignants contenant des sujets font une mention des objectifs liés aux quatre compétences mais sans préciser aucune priorité en termes activités et tâches d'apprentissage.

D'après les résultats du questionnaire mené auprès des enseignants et de l'analyse des données recueillies nous pouvons déduire qu'il existe un manque crucial de programme de Français de l'hôtellerie et du tourisme en fonction des besoins langagiers ponctuels identifiés. En outre, les enseignants ne sont pas préparés pour enseigner le Français de l'hôtellerie et du tourisme. En effet, il est nécessaire que les autorités concernées mettent en place des formations continues, des stages et des séminaires bénéficiant tous les enseignants de Français de l'hôtellerie et du tourisme en particulier et du FOS en générale.

#### **4.2-Profil multilingue général des apprenants e anglais)**

Dans la perspective d'analyse le profil multilingue des apprenants et leur performance en d'autres langues (portugais et anglais), nous avons appliqué les respectifs questionnaires. Nous avons également analysé les compétences (CO,CE,EO,EE). Par rapport au portugais nous avons constaté que la majorité (86%) trouve des difficultés en expression écrite surtout à exprimer clairement leurs points de vue avec un certain degré d'élaboration et de faire des résumés sur des sujets plus complexes dans le domaine professionnel. Les arguments donnés par le public cible se rapportent/réfèrent au temps alloué à l'enseignement des langues dans le système éducatif angolais qui est trop limité. Pour être précis et objectifs nous nous reportons à la présentation détaillée des résultats obtenus.

Les deux questions posées, sur les compétences de *compréhension écrite*, après le traitement statistique, montrent que les apprenants, d'une manière générale comprennent bien le Portugais. Par contre, les apprenants de la province de Cabinda présentent des difficultés dans ce domaine où les résultats obtenus sont de 94% (*Pas du tout*). La raison de ce phénomène réside dans le fait que les apprenants de cette province utilisent plus la langue maternelle dans leur vie quotidienne. Par rapport à la compréhension orale-C2, d'une manière générale, les apprenants présentent un degré de compétence variant entre *Bien* et *Très Bien* à l'exception des apprenants de la province de Cabinda qui affirment comprendre *Assez Bien* la langue portugaise, selon notre

échelle. Relativement à la compétence *expression orale* C2, les apprenants et les professionnels peuvent effectuer des exposés oraux au niveau 2 (*Assez Bien*) et certains d'entre eux au niveau *Bien*. Par contre, les apprenants du Centre Professionnel de Cabinda environ 68% ne peuvent pas le faire, c'est-à-dire, ils affirment *Pas du tout*.

En ce qui concerne l'Expression Écrite-C1, la tendance ne fuit pas la règle puisque les apprenants de Cabinda sont ceux qui ont beaucoup de difficultés représentant 93% de l'univers de 105 apprenants enquêtés. Cette situation se généralise négativement chez les professionnels en activité dont les résultats varient entre 40% et 70% des réponses recueillies au niveau *Pas du tout*. Pourtant, les difficultés sont plus évidentes au niveau de langue C2 du CECRL où les valeurs en pourcentage des résultats obtenus auprès des apprenants varient entre 90% et 97% ce qui correspond au niveau *Pas du tout* de notre échelle d'évaluation et 80% au 90% chez les professionnels en activité.

En ce qui concerne l'anglais et selon l'échelle établie, la *compréhension orale* chez les apprenants de tous les centres de formation et presque tous les professionnels est du niveau 2, *Assez Bien*. Cela veut dire que le public cible comprend des phrases et des expressions fréquemment utilisées en anglais.

Par rapport à la compréhension écrite, nous avons vérifié que les apprenants et les professionnels peuvent lire et comprendre *Assez Bien* des textes et d'autres documents tels que des publicités et des prospectus. En plus, les apprenants et les professionnels présentent des difficultés sur le remplissage des formulaires et l'écriture des cartes postales simples en anglais. Cependant, seuls les professionnels de Huila ont bien développé cette compétence, au niveau 3 de notre échelle d'évaluation.

Par rapport à la deuxième question, relative à l'élaboration des notes et des messages simples de courte durée, la plupart de la population en étude présente des difficultés au niveau le plus bas de l'échelle utilisée. Seuls les professionnels de Huila et de Luanda ont cette compétence au niveau moyen. Nous constatons un avantage chez ces derniers professionnels grâce à l'existence d'une interaction accrue avec des interlocuteurs de l'anglais. Ces résultats obtenus, surtout en langue portugaise nous seront utiles puisque la compétence de communication et de médiation crée une atmosphère favorable d'apprentissage en classe.



### 4.3-Besoins langagiers d'apprentissage en français des futurs professionnels

Étant donné que les variables sont de type ordinal, nous avons appliqué directement l'analyse de fréquence à partir de la statistique descriptive. En effet, il a été aussi appliqué le test de **Pearson** pour vérifier s'il y a une corrélation significative entre les choix des différentes écoles, relativement aux besoins d'apprentissage de la langue française. Ainsi, les tableaux ci-dessous présentent le croisement deux par deux regroupant les centres de formation professionnelle.

#### Corrélation Pearson

Tableau n°17: Correlation de deux variables-Apprenants de Luanda Vs Apprenants de Lubango

		Apprenants de Luanda	Apprenants de Lubango
<b>CFP/Luanda</b>	Pearson Correlation	1	,155
	Sig. (2-tailed)		,192
	N	78	72
<b>CFP/Lubango</b>	Pearson Correlation	,155	1
	Sig. (2-tailed)	,192	
	N	72	72

Tableau n°18: Correlation de deux variables-Apprenants de Lubango Vs Apprenants de Cabinda

		Apprenants de Lubango	Apprenants de Cabinda
<b>CFP/Luanda</b>	Pearson Correlation	1	-,080
	Sig. (2-tailed)		,502
	N	72	72
<b>CFP/Lubango</b>	Pearson Correlation	-,080	1
	Sig. (2-tailed)	,502	
	N	72	105

Tableau n°19: Correlation de deux variables-Apprenants de Cabinda Vs Apprenants de Luanda

		Apprenants de Cabinda	Apprenants de Luanda
<b>CFP/Luanda</b>	Pearson Correlation	1	-,440**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	105	78
<b>CFP/Lubango</b>	Pearson Correlation	-,440**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	78	105

En fonction des trois valeurs de corrélation de Pearson présentées sur les tableaux ci-dessus (0,155; - 0,080; - 0,440) qui sont tous très proche de zéro, nous pouvons conclure qu'il n'y a pas de corrélation entre les variables en étude. Cela vient confirmer les valeurs enregistrées sur les tableaux de fréquences. En fait, dans une typologie de besoins, il nous semble intéressant d'avoir une représentation ou bien une perception précise de ceux sur lesquels il faudra focaliser et centrer notre attention pour l'élaboration du programme en question. En effet, nous avons établi l'échelle suivante,

dont les chiffres indiquent la sorte de réponses des apprenants: (1=*Pas important*; 2=*Assez important*; 3=*Important*; 4=*Très important*).

En fait, les enquêtes ont été soumises aux trois centres de formation professionnelle et ont donné les résultats ci-dessous.

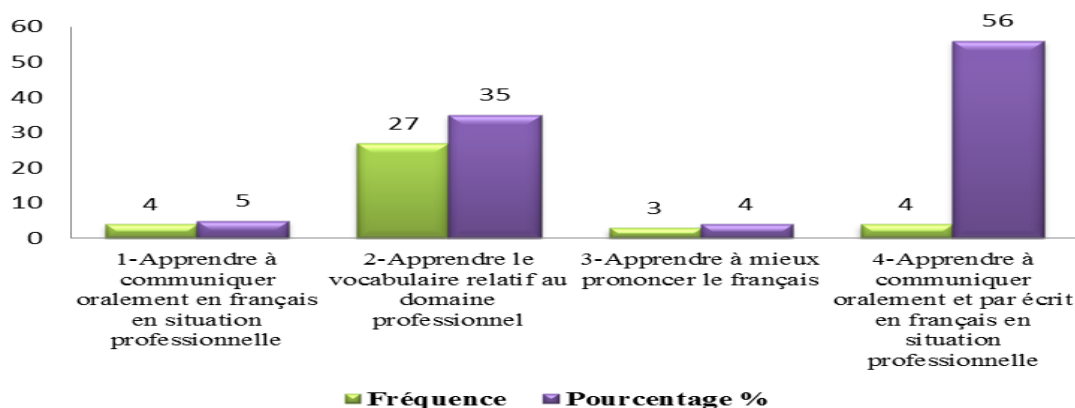
Des 78 apprenants enquêtés du Centre de Formation Professionnelle de l'hôtellerie et du tourisme de Luanda, 44 (56,4%) trouvent très important d'apprendre à communiquer oralement et par écrit en français en situation professionnelle et 27 (34,6%) affirment qu'il est important d'apprendre le vocabulaire relatif au domaine professionnel. Quelques apprenants représentant 3,8% et 5,1% prônent l'apprentissage de l'oral et de la meilleure prononciation du Français comme leur priorité.

Tableau n°20 : Besoins d'apprentissage exprimés par les apprenants du CFP de Luanda

Besoins d'apprentissage	Choix/Opinion				Fréq.	Pourc. %
	1	2	3	4		
1-Apprendre à communiquer oralement en français en situation professionnelle		X			4	5
2-Apprendre le vocabulaire relatif au domaine professionnel			X		27	35
3-Apprendre à mieux prononcer le français		X			3	4
4-Apprendre à communiquer oralement et par écrit en français en situation professionnelle				X	44	56
Total					78	100

Choix/opinion (1=*Pas important* ; 2=*Assez important* ; 3=*Important* ; 4=*Très important*)

Graphique n°9: Répartition des apprenants du CFHÔTEL dans le choix de besoins d'apprentissage



Par rapport au Centre de Formation Professionnelle de l'hôtellerie et du tourisme de Lubango, nous avons interrogé 72 apprenants. Nous constatons que la tendance des résultats est la même que celle de Luanda. 43 apprenants (59,7%) trouvent *très* important d'apprendre à communiquer oralement et par écrit en français en situation professionnelle et 24 (33,3%) manifestent qu'il est important d'apprendre le vocabulaire

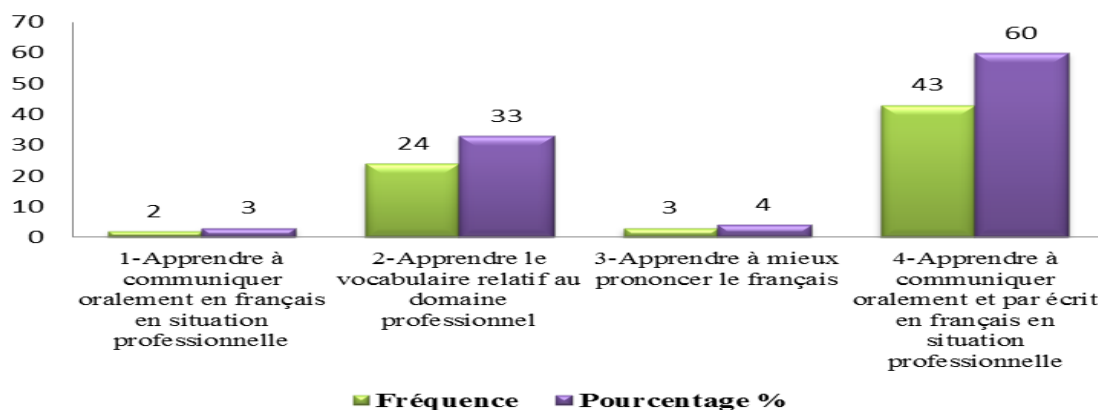
relatif au domaine professionnel comme le montrent le tableau et le graphique ci-dessous. 2,8% et 4,2% sont intéressés à l'apprentissage de l'oral et de la meilleure prononciation du Français.

Tableau n°21: Besoins d'apprentissage exprimés par les apprenants du CFP de Lubango

Besoins d'apprentissage	Choix/Opinion				Fréq.	Pourc. %
	1	2	3	4		
1-Apprendre à communiquer oralement en français en situation professionnelle			X		2	3
2-Apprendre le vocabulaire relatif au domaine professionnel			X		24	33
3-Apprendre à mieux prononcer le français			X		3	4
4-Apprendre à communiquer oralement et par écrit en français en situation professionnelle				X	43	60
Total					72	100

Choix/opinion (1=Pas important ; 2=Assez important ; 3=Important ; 4=Très important)

Graphique n°10: Répartition des apprenants du CF de Lubango dans le choix de besoins d'apprentissage



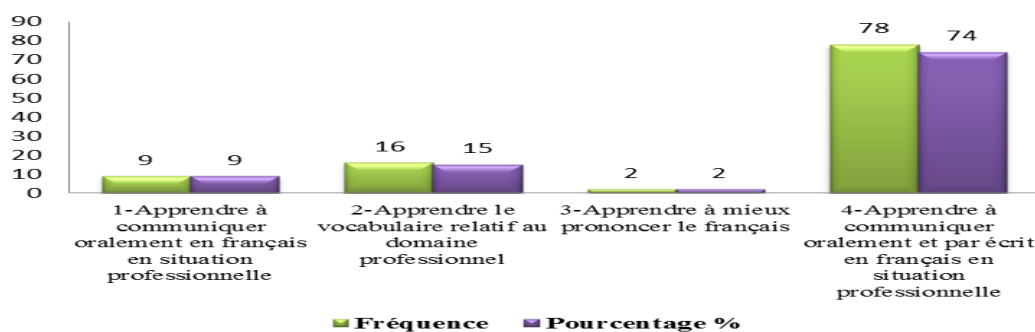
Quant au Centre de Formation Professionnelle de l'hôtellerie et du tourisme de Cabinda, nous avons trouvé que 78 apprenants (74,3%) sur 105 enquêtés sont intéressés à apprendre à communiquer oralement et par écrit en français en situation professionnelle, 16 (15,2%) affirment qu'il est important d'apprendre le vocabulaire relatif au domaine professionnel, 9 (8,6%) manifestent la nécessité d'apprendre à communiquer oralement en français en situation professionnelle tandis que 2 (1,9%) montrent l'intérêt à apprendre à mieux prononcer le Français. Dans le tableau et le graphique ci-dessous nous présentons les résultats référenciés antérieurement.

Tableau n°22: Besoins d'apprentissage exprimés par les apprenants du CFP de Cabinda

Besoins d'apprentissage	Choix/Opinion				Fréq.	Pourc. %
	1	2	3	4		
1-Apprendre à communiquer oralement en français en situation professionnelle				X	9	9
2-Apprendre le vocabulaire relatif au domaine professionnel		X			16	15
3-Apprendre à mieux prononcer le français				X	2	2
4-Apprendre à communiquer oralement et par écrit en français en situation professionnelle				X	78	74
Total					105	100

Choix/opinion (1=Pas important ; 2=Assez important ; 3=Important ; 4=Très important)

Graphique n°11: Répartition des apprenants du CF de Cabinda dans le choix de besoins d'apprentissage



#### 4.4-Résultats généraux relatifs aux besoins d'apprentissage du français

Sur un total de 255 apprenants représentant l'échantillon de notre étude réalisée sur les trois centres de formation professionnelle (Cabinda, Luanda et Lubango), nous avons obtenu les résultats suivants:

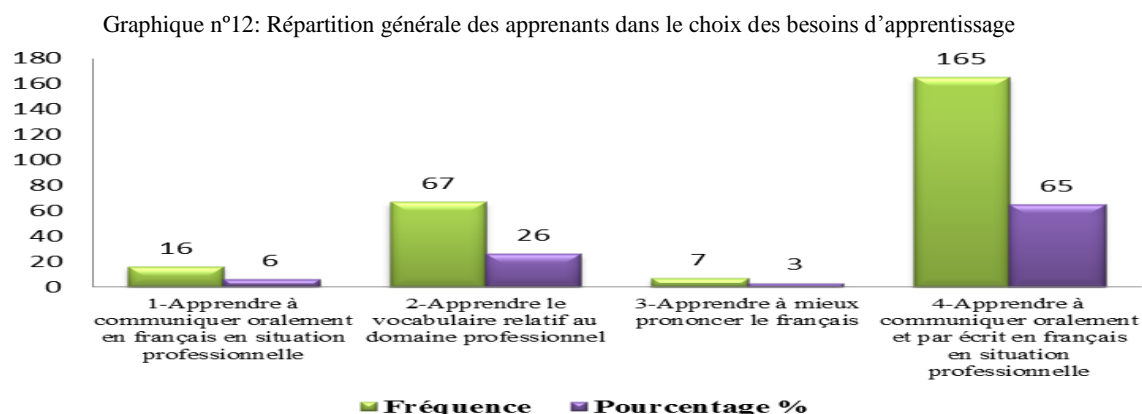
Tableau n°23 : Classement des besoins d'apprentissage par ordre croissant d'importance

N	Valide	255
	Manquant	1
Moyenne		2,69
Médiane		3,00
Mode		4
Écart-type		1,290
Variance		1,665
Minimum		1
Maximum		4

Tableau n°24 : Choix des besoins d'apprentissage du Français

	Besoins d'apprentissage	Fréquence	Pourcentage %
1	Apprendre à communiquer oralement en français en Situation professionnelle.	16	6
2	Apprendre le vocabulaire relatif au domaine Professionnel.	67	26
3	Apprendre à mieux prononcer le français.	7	3
4	Apprendre à communiquer oralement et par écrit en Français en situation professionnelle	165	65
	Total	255	100

Une représentation graphique des données contenues dans le tableau ci-dessus peut aider à une meilleure compréhension.



Pour une meilleure lisibilité, nous nous permettons ici de présenter les résultats référenciés antérieurement, en nombre d'apprenants et les respectifs pourcentages comme suit:

- 165 apprenants (64,7%) considèrent très important apprendre à communiquer oralement et par écrit en français en situation professionnelle;
- 67 apprenants (26,3%) affirment important apprendre le vocabulaire relatif au domaine professionnel;
- 16 apprenants (6,3%) trouvent assez important apprendre à communiquer oralement en français en situation professionnelle;
- 7 apprenants (2,7%) trouvent pas important apprendre à mieux prononcer le Français.

En fait, nous constatons que la grande majorité des apprenants des trois centres de formation professionnelle s'intéresse plus à la communication orale et écrite et au vocabulaire spécifique dans le domaine de l'hôtellerie et du tourisme. Cela représenterait un apport à leur carrière. De plus, face aux besoins d'apprentissage choisis par les apprenants, associés aux difficultés présentées sur le terrain par les professionnels en activité, il s'avère nécessaire et important d'élaborer un programme de formation en français qui prenne en considération des activités d'apprentissage envisageant les quatre compétences, à savoir: la compréhension orale et écrite, l'expression orale et écrite, afin de développer la compétence communicative chez les futurs professionnels du secteur de l'hôtellerie et du tourisme. En guise de conclusion, dans ce contexte, doter les futurs professionnels de savoirs et de savoir-faire en français pour mieux interagir avec des clients français et francophones se résume dans le choix des activités d'apprentissage sur lesquelles reposeront les compétences à développer chez les apprenants, notamment les activités de réception et de production orales et écrites.

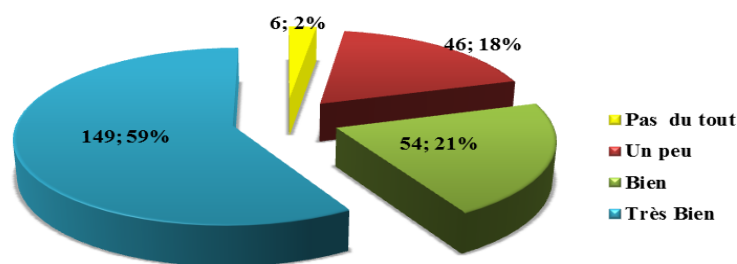
En ce qui concerne la question à savoir, si les apprenants estimeraient connaître la gastronomie et la culture française et francophone, on a obtenu les résultats suivants:

- 6 apprenants correspondant à 2,4% affirment qu'ils ne l'estimeraient pas du tout;
- 46 apprenants correspondant à 18% estimeraient la connaître un peu;
- 54 apprenants correspondant à 21,2% apprécieraient la connaître bien ;
- 149 apprenants correspondant à 58,4% aimeraient la connaître très bien.

Tableau n°25 : Nécessité à connaître la gastronomie et la culture française et francophone

<b>Échelle</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>
Pas du tout	6	2
Un peu	46	18
Bien	54	22
Très Bien	149	58
Total	255	100

Graphique n°13: Répartition des futurs professionnels sur la nécessité de connaître la gastronomie et la culture française et francophone



### Conclusion et interprétation des résultats obtenus

Comme nous pouvons le constater, les chiffres présentés dans le tableau ci-dessus avec la couleur bleue couvrant une grande partie du graphique circulaire indiquent qu'il y a beaucoup d'intérêt chez les apprenants non seulement de connaître, mais aussi d'entrer en contact avec la culture française et francophone pour une raison simple: d'un côté, le fait de vérifier dans les respectives villes la présence des touristes français et francophones préférant leur gastronomie; et de l'autre, la connaissance de la gastronomie et la culture des touristes en question promouvrait l'interculturel au sein des futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme.

#### 4.5 - Analyse des compétences en Français chez les apprenants et les professionnels

En ce qui concerne les compétences des apprenants et des professionnels en activité en langue française et selon le CECRL, huit questions ont été posées dont deux sur la compréhension orale, deux sur la compréhension écrite, deux sur l'expression orale et deux questions sur l'expression écrite. Chacune, avec un degré de difficultés différent, du plus simple au plus complexe. Les chiffres ci-dessous comprenant l'échelle établie indiquent le type de réponses des apprenants ou des professionnels aux questions posées dans les questionnaires.

1=Pas du

2=Assez Bien

3=Bien

4=Très Bien

##### 4.5.1-Compréhension orale en FLE (CO)-A1

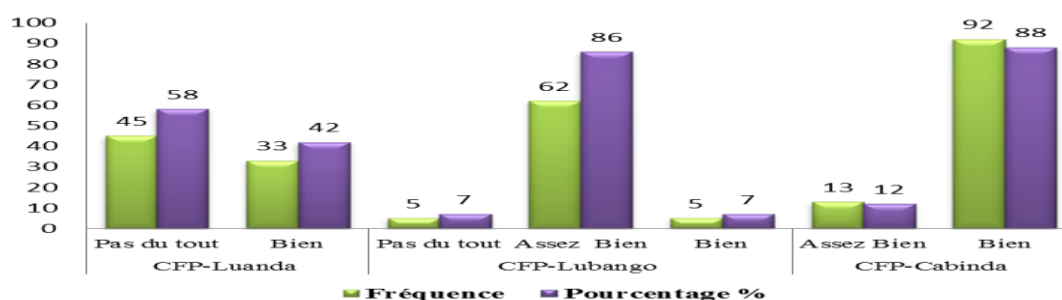
Dans le domaine de la compréhension orale, la première question a consisté à savoir, *si les apprenants et les professionnels en activité pourraient écouter et comprendre des enregistrements contenant des termes de salutations et de prendre congé ainsi que des formules de la présentation ou d'identification dans une situation impliquant l'agent de tourisme ou de l'hôtellerie et le client*. Pour une meilleure illustration des résultats

obtenus dans les trois centres de formation professionnelle, nous présentons ci-dessous, les graphiques dont les tableaux décrivent les tests statistiques utilisés:

Tableau n°26 : Tests de Normalité-CO en FLE-Niveau A1 des apprenants

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
Luanda - Apprenants - Compétences_en_FLE_CO_A1	,379	78	,000	,628	78	,000
Lubango – Apprenants - Compétences en FLE-CO-A1	,431	72	,000	,515	72	,000
Cabinda - Apprenants - Compétences en FLE-CO-A1	,522	105	,000	,385	105	,000

Graphique n°14: Fréquences et pourcentages-CO-A1 en FLE/Apprenants



Les résultats obtenus par rapport à la question, nous montrent que dans les trois Centres de Formation Professionnelle et en fonction du test de normalité, le niveau de signification est inférieur à 0,05. Donc, la distribution n'est pas normale. Par rapport au Centre de Formation de Luanda, 45 apprenants correspondant à 58% comprennent *Assez Bien* et 33 apprenants (42%) le comprennent *Bien*.

Quant au Centre de Lubango, 5 apprenants correspondant à 7% ne comprennent pas, 5 apprenants (7%) le comprennent *Bien* tandis que 62 apprenants (86%) le comprennent *Assez Bien*.

Relativement au Centre de Formation de Cabinda, 13 apprenants correspondant à 12% comprennent *Assez Bien* et 92 apprenants (88%) comprennent *Bien*.

D'une manière générale, ces résultats confirment la priorité exprimée par les apprenants quand ils choisissent la communication orale et écrite en français en situation professionnelle comme l'un de leurs besoins d'apprentissage;

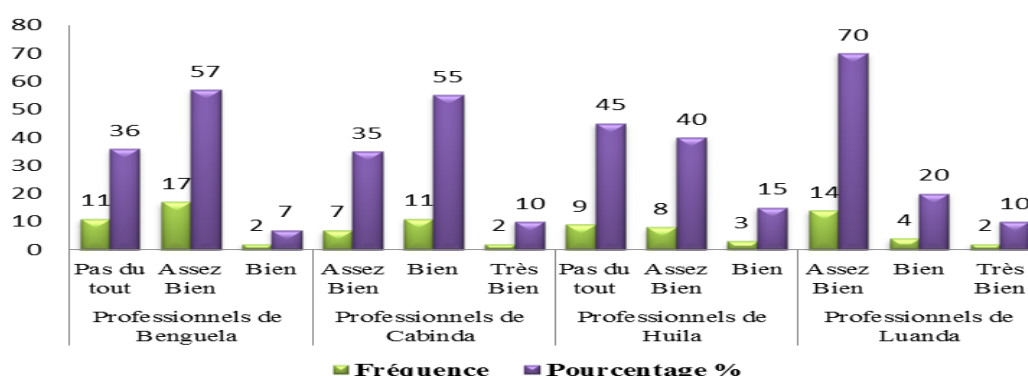
Les mêmes tests ont été appliqués auprès des professionnels en activités dont les résultats sont présentés dans les tableaux et les graphiques suivants:



Tableau n°27 : Tests de Normalité-CO en FLE-Niveau A1 des Professionnels

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
Benguela – Professionnels - Compétences_en_FLE_CO_A1	,326	30	,000	,751	30	,000
Cabinda_Professionnels_Compétences_en_FLE_CO_A1	,302	20	,000	,780	20	,000
Huila_Professionnels_Compétences_en_FLE_CO_A1	,280	20	,000	,784	20	,000
Luanda_Professionnels_Compétences_en_FLE_CO_A1	,422	20	,000	,631	20	,000

Graphique n°15: Fréquences et pourcentages-CO-A1 en FLE/Professionnels



La même question a été posée aux professionnels en activité dont les résultats sont les suivants: chez les professionnels de la province de Benguela, 11 correspondant à 36% ne comprennent pas, 17 représentant 57% comprennent *Assez Bien* alors que 2 correspondant à 7% comprennent *Bien*.

Dans la province de Cabinda, 7 professionnels correspondant à 35% comprennent *Assez Bien*, 11 (55%) comprennent *Bien* et 2 (10%) le comprennent *Très Bien*. Dans la province de Huila, 9 professionnels représentant 45% ne le comprennent pas, 8 (40%) comprennent *Assez Bien* et 3 (15%) comprennent *Bien*.

La province de Luanda présente les résultats suivants: 14 professionnels correspondant à 70% comprennent *Assez Bien*, 4 (20%) comprennent *Bien* tandis que 2 (10%) comprennent *Très Bien*.

En analysant les résultats ci-dessus, la situation au sein des professionnels ne se diffère pas de celle des apprenants, malgré les déséquilibres entre les provinces.

#### 4.5.2-Compréhension orale en FLE (CO)-A2

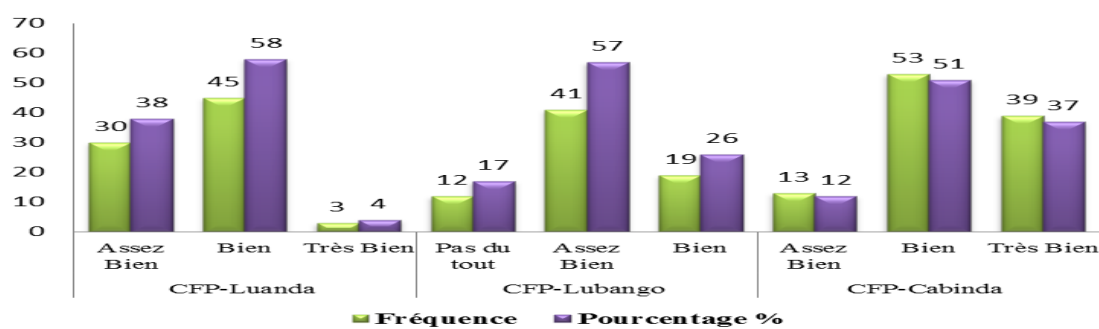
La deuxième question était de savoir *si les apprenants et les professionnels en activité peuvent écouter et comprendre des enregistrements audio et audiovisuels dont le contexte engage l'agent touristique ou le réceptionniste et le client.*

Les tests de normalité dans les tableaux ci-dessous nous montrent que les résultats ont la même proportion chez les apprenants des trois centres et chez les professionnels en activité car le niveau de signification est inférieure à 0,005.

Tableau n°28: Tests de Normalité-CO en FLE-Niveau A1/Apprenants

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
Apprenants de CFP – Luanda - Compétences_en_FLE_CO_A2	,349	78	,000	,716	78	,000
Apprenants de CFP – Lubango - Compétences en FLE-CO-A2	,310	72	,000	,823	72	,000
Apprenants de CFP – Cabinda - Compétences en FLE-CO-A2	,274	105	,000	,782	105	,000

Graphique n°16: Fréquences et pourcentages-CO-A2 en FLE/Apprenants

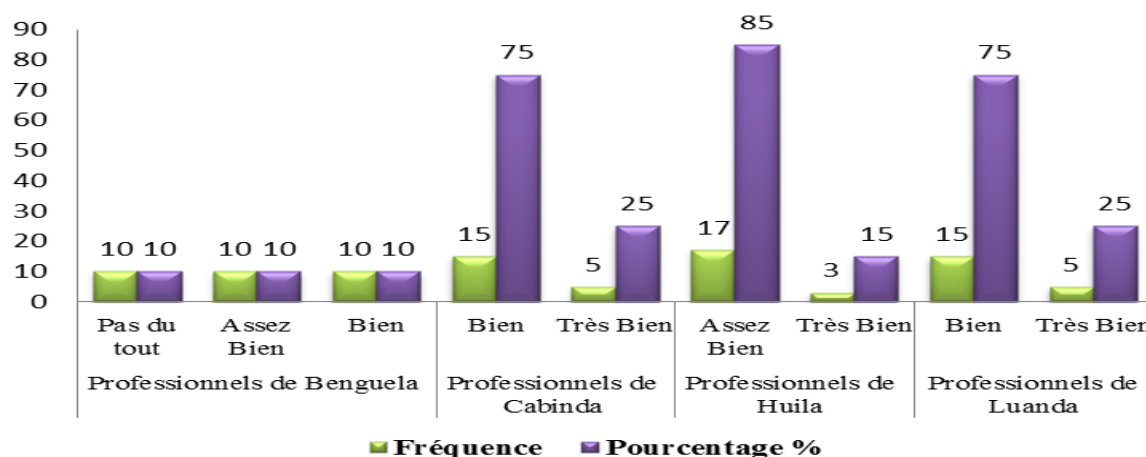


Relativement à la Compréhension orale – niveau2 du CECR, nous avons obtenus les résultats suivants:

Tableau n°29: Tests de Normalité-CO en FLE-Niveau A1/Professionnels

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
Professionnels de Benguela -_Compétences_en_FLE_CO_A2	,204	30	,003	,856	30	,001
Professionnels de Cabinda -Compétences en FLE-CO-A2	,463	20	,000	,544	20	,000
Professionnels d’Huila - Compétences en FLE-CO-A2	,509	20	,000	,433	20	,000
Professionnels de Luanda - Compétences en FLE-CO-A2	,463	20	,000	,544	20	,000

Graphique n°17: Fréquences et pourcentages-CO-A2 en FLE/Professionnels



En conceptualisant les résultats présentés en fréquences et en pourcentages ci-dessus, nous avons:

Centre de Formation Professionnelle de Luanda: 30 apprenants représentant 38% peuvent écouter et comprendre des enregistrements audio et audiovisuels dont le contexte engagerait l'agent touristique ou le réceptionniste et le client au niveau *Assez Bien*; 45 apprenants correspondant à 58% peuvent le faire au niveau *Bien* et seulement 3 apprenants (4%) le font au niveau *Très Bien*.

Centre de Formation Professionnelle de Lubango: 12 apprenants correspondant à 17% ont répondu *Pas du tout*, 41 (57%) ont choisi *Assez Bien* tandis que 19 (26%) peuvent les écouter et les comprendre *Bien*.

Centre de Formation Professionnelle de Cabinda: 13 apprenants qui représentent 12% ont choisi *Assez Bien*, 53 (51%) le font au niveau *Bien* et 39 peuvent écouter et comprendre des enregistrements audio et audiovisuels *Très Bien*.

Professionnels de Benguela: Un équilibre caractérise les réponses de ces professionnels par rapport à l'échelle établie. En fait, nous avons constaté que 10 professionnels correspondant à 10% ont choisi *Pas du tout*, 10 (10%) ont répondu *Assez Bien* et finalement 10 (10%) ont sélectionné *Bien*.

Professionnels de Cabinda: 15 professionnels correspondant à 75% ont répondu *Bien*, 5 (25%) ont choisi *Assez Bien*.

Professionnels de Huila: 17 professionnels qui représentent 85% ont choisi *Assez Bien*, et 3 (15%) le font au niveau *Très*.

Professionnels de Luanda: 15 professionnels qui représentent 75% ont choisi *Bien*, tandis que 5 (25%) le font au niveau *Très Bien*.

Ces résultats relatifs à la compétence *compréhension orale*, sont analysés et discuté dans l'espace réservé.

#### 4.5.3-Compréhension écrite en FLE (CE)-A1

Par Rapport à la compétence de compréhension écrite en français (A1), il a été aussi posé deux questions aux apprenants et aux professionnels de l'hôtellerie et du tourisme, dont la première était de savoir *s'ils peuvent lire et comprendre un texte ou un document relevant du domaine du tourisme et de l'hôtellerie?* Pour cette question, à travers le traitement et l'analyse statistique des données, nous avons obtenu les résultats suivants:

Tableau n°30: Tests de Normalité-CE en FLE-Niveau A1/Apprenants

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
Apprenants du CFP – Luanda - Compétences_en_FLE_CE_A1	,498	78	,000	,464	78	,000
Apprenants du CFP – Lubango - Compétences en FLE-CE-A1	,293	72	,000	,782	72	,000
Apprenants du CFP – Cabinda - Compétences en FLE-CE-A1	,466	105	,000	,506	105	,000

Graphique n°18: Fréquences et pourcentages-CE-A1 en FLE/Apprenants

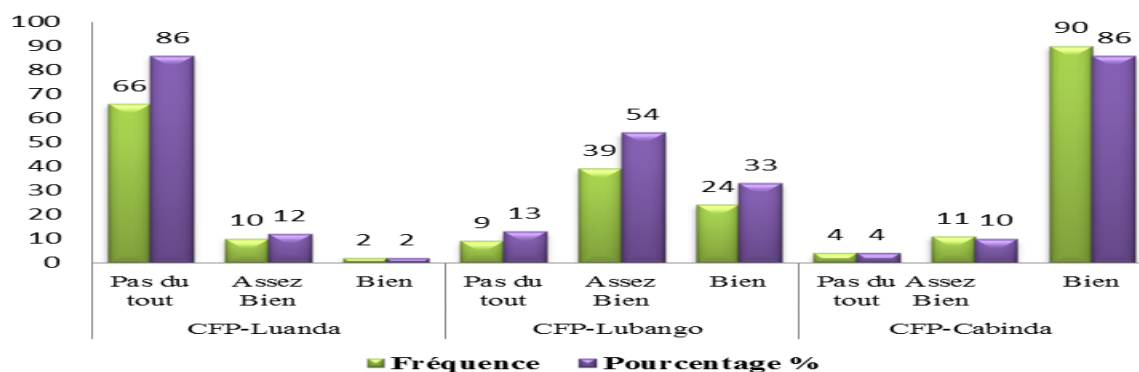
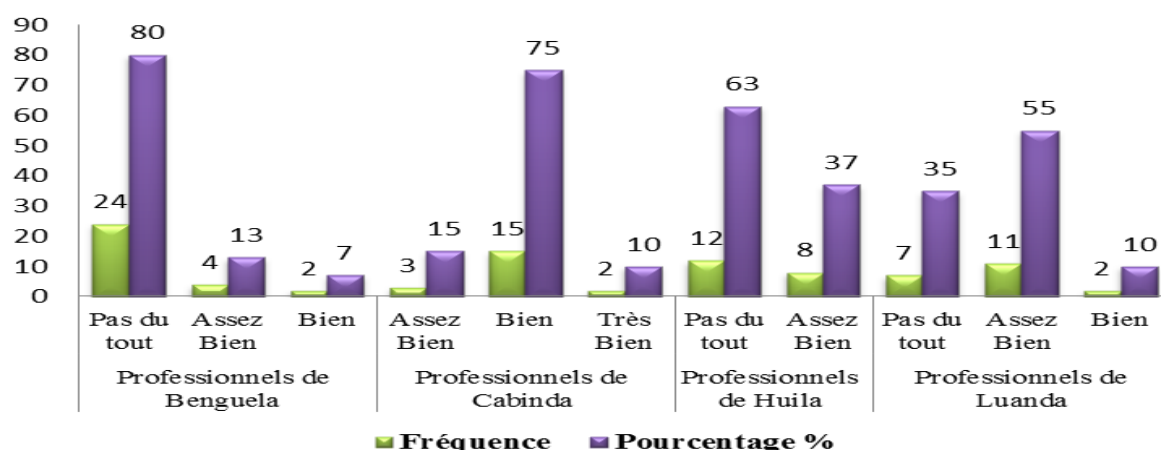


Tableau n°31: Tests de Normalité-CE en FLE-A1/Apprenants

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
Professionnels de Benguel a-Compétences_en_FLE_CE_A1	,476	30	,000	,515	30	,000
Professionnels de Cabinda - Compétences en FLE-CE-A1	,389	20	,000	,688	20	,000
Professionnels de Huila - Compétences en FLE-CE-A1	,403	20	,000	,616	20	,000
Professionnels de Luanda - Compétences en FLE-CE-A1	,482	20	,000	,507	20	,000

Graphique n°19: Fréquences et pourcentages-CE-A1 en FLE/Professionnels



D'après les résultats présentés dans les graphiques ci-dessus, il est à souligner que la plupart du public cible confirme avoir un niveau de compréhension *Assez Bien* par rapport au lexique selon les types de textes comme dans des annonces, des affiches ou des catalogues. Tel qu'il est arrivé pour la compétence de compréhension orale, les apprenants et les professionnels en activité de Luanda et de Cabinda sont ceux qui ont opté *Assez Bien* comme nous pouvons constater dans les lignes suivantes:

Centre de Formation Professionnelle de Luanda: 66 apprenants qui représentent 86% ne peuvent pas lire et comprendre un texte ou un document relevant du domaine du tourisme et de l'hôtellerie (*Pas du tout*); 12 (12%) peuvent le faire au niveau *Assez Bien* et seulement 2 (2%) le font au niveau *Très Bien*.

Centre de Formation Professionnelle de Lubango: 9 apprenants correspondant à 13% ont répondu *Pas du tout*, 39 (54%) ont choisi *Assez Bien* tandis que 24 (33%) peuvent lire et comprendre *Bien* un texte ou un document relevant du domaine du tourisme et de l'hôtellerie

Centre de Formation Professionnelle de Cabinda: 4 apprenants qui représentent 4% ont choisi *Pas du tout*, 11 (10%) le font au niveau *Assez Bien* et 90 (86%) peuvent lire et comprendre *Très Bien*.

Professionnels de Benguela: 24 professionnels qui représentent 80% affirment *Pas du tout*, 4 (13%) ont opté *Assez Bien*, 2 (7%) le font au niveau *Bien*.

Professionnels de Cabinda: 3 professionnels correspondant à 15% ont répondu *Assez Bien*, 15 (75%) ont choisi *Bien* et 2 (10%) le font au niveau *Très Bien*.

Professionnels de Huila: 12 professionnels qui représentent 63% ont répondu *Pas du tout*, et 8 (37%) le font au niveau *Assez Bien*.

Professionnels de Luanda: 7 professionnels qui correspondent à 35% ont affirmé *Pas du tout*, 11 (55%) ont opté *Assez Bien* tandis que 2 (10%) le font au niveau *Très Bien*.

#### 4.5.4-Compréhension écrite en FLE (CE)-A2

En ce qui concerne la deuxième question, si les apprenants et les professionnels enquêtés *peuvent lire et comprendre des documents d'information ou de promotion de prestation touristique ou hôtelière (un dépliant; une brochure, etc) ou des lettres, des télex, des télégrammes, des télécopies et des courriels de réservation*, nous avons obtenu les résultats suivants:

Tableau n°32 : Tests de Normalité-CE en FLE-A2/Apprenants

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
Apprenants du CFP – Luanda - Compétences_en_FLE_CE_A2	,451	78	,000	,563	78	,000
Apprenants du CFP - Lubango - Compétences en FLE-CE-A2	,313	72	,000	,808	72	,000
Apprenants du CFP – Cabinda - Compétences en FLE-CE-A2	,311	105	,000	,778	105	,000

Graphique n°20: Fréquences et pourcentages-CE-A2 en FLE/Apprenants

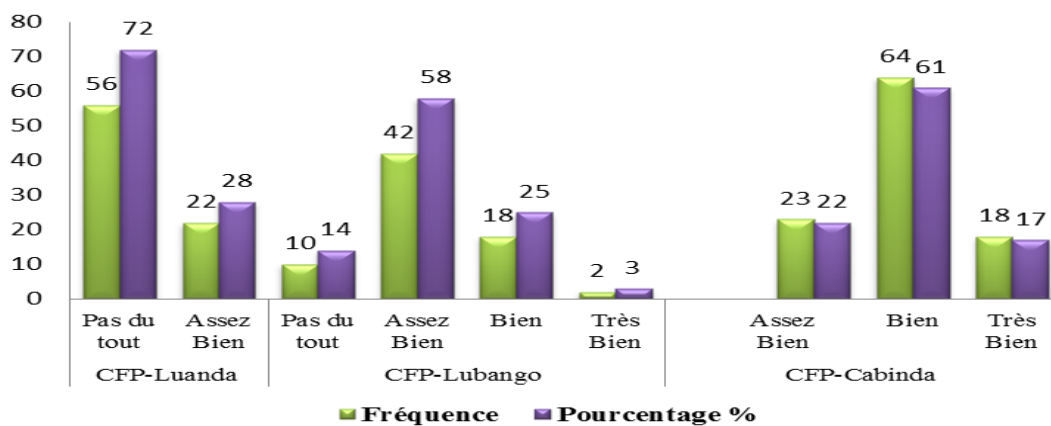
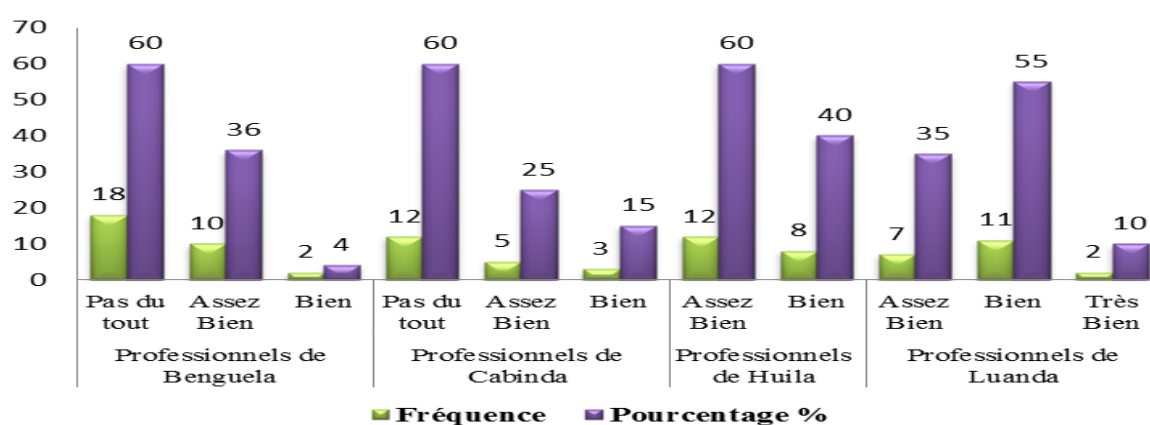


Tableau n°33: Tests de Normalité-CE en FLE-A2/Professionnels

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
Professionnels de Benguela - _Compétences_en_FLE-CE-A2	,377	30	,000	,686	30	,000
Professionnels de Cabinda - Compétences en FLE-CE-A2	,366	20	,000	,708	20	,000
Professionnels de Huila - Compétences en FLE-CE-A2	,387	20	,000	,626	20	,000
Professionnels de Luanda - Compétences en FLE-CE-A2	,302	20	,000	,780	20	,000

Graphique n°21: Fréquences et pourcentages-CE-A2 en FLE/Professionnels



Selon les résultats présentés ci-dessus, nous avons constaté que tous les apprenants et les professionnels en activité, à l'exception de ceux de Luanda, ont la compétence en lecture et en compréhension de textes au niveau 2 (*Assez Bien*) selon notre échelle. Cela pourra garantir le succès et la mise en place favorable du programme à proposer. Pour plus de détails nous présentons à suivre les résultats obtenus dans ce domaine:

Centre de Formation Professionnelle de Luanda: 56 apprenants correspondant à 72% ne peuvent pas lire et comprendre des documents d'information ou de promotion de prestation touristique ou hôtelière (un dépliant ; une brochure, etc) ou des lettres, des télex, des télégrammes, des télécopies et des courriels de réservation (*Pas du tout*) et 22 (28%) peuvent le faire au niveau *Assez Bien*.

Centre de Formation Professionnelle de Lubango: 10 apprenants correspondant à 14% ont répondu *Pas du tout*, 42 (58%) ont choisi *Assez Bien*, 18 (25%) peuvent lire et comprendre ces documents au niveau *Bien*, et 2 (3%) le font *Très Bien*.

Centre de Formation Professionnelle de Cabinda: 23 apprenants qui représentent 22% ont choisi *Assez Bien*, 64 (61%) le font au niveau *Bien* et 18 (17%) peuvent lire et comprendre *Très Bien*.

Professionnels de Benguela: 18 professionnels qui représentent 60% affirment *Pas du tout*, 10 (36%) ont opté *Assez Bien* et 24% le font au niveau *Bien*.

Professionnels de Cabinda: 12 professionnels correspondant à 60% ont répondu *Pas du tout*, 5 (25%) ont choisi *Assez Bien* et 3 (15%) le font au niveau *Bien*.

Professionnels de Huila: 12 professionnels qui correspondent à 60% ont répondu *Assez Bien*, et 8 (40%) le font au niveau *Bien*.

Professionnels de Luanda: 7 professionnels qui représentent 35% ont affirmé *Assez Bien*, 11 (55%) ont opté *Assez Bien* tandis que 2 (10%) le font au niveau *Très Bien*.

#### 4.5.5-Expression orale en FLE (EO)-A1

Par rapport à la compétence *expression orale* en français, la première question posée est la suivante: *Pouvez-vous vous présenter à un touriste ou à un groupe de touristes?* Pour cette question, à travers le traitement et l'analyse statistique des données, nous avons obtenu les résultats suivants:

Tableau n°34: Tests de Normalité-EO en FLE-A2/Apprenants

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
Apprenants du CFP – Luanda - Compétences_en_FLE_EO_A1	,354	78	,000	,675	78	,000
Apprenants du CFP – Lubango - Compétences en FLE-EO-A1	,306	72	,000	,778	72	,000
Apprenants du CFP – Cabinda - Compétences en FLE-EO-A1	,398	105	,000	,650	105	,000

Graphique n°22: Fréquences et pourcentages-EO-A1 en FLE/Apprenants

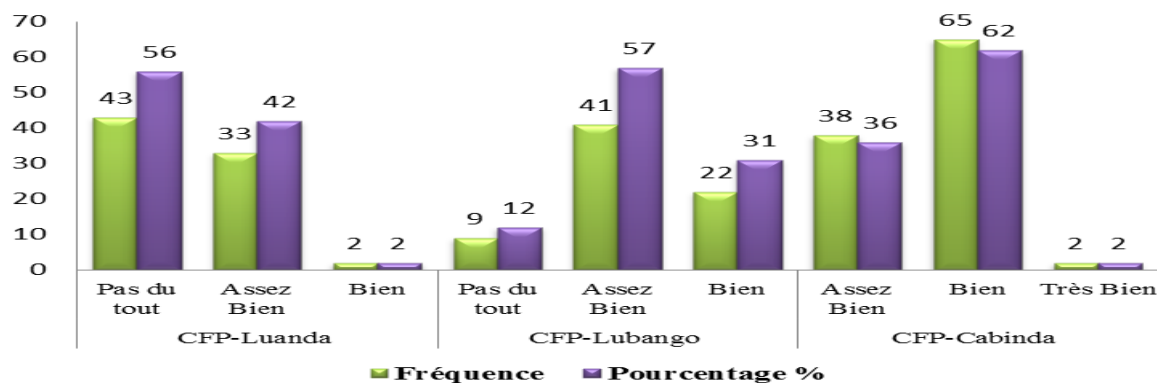
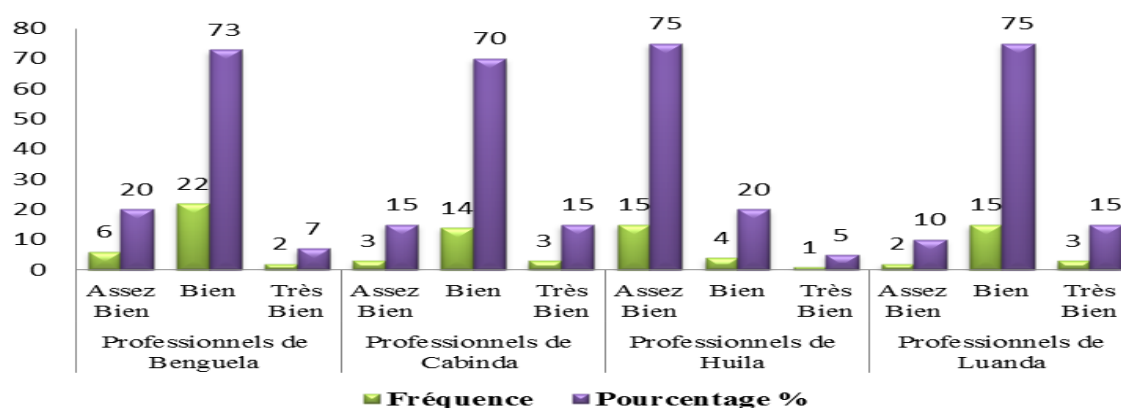




Tableau n°35: Tests de Normalité-EO en FLE-A2/Apprenants

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
Professionnels de Benguela - _Compétences_en_FLE_EO_A1	,404	30	,000	,680	30	,000
Professionnels de Cabinda - Compétences en FLE-EO-A1	,350	20	,000	,736	20	,000
Professionnels de Huila - Compétences en FLE-EO-A1	,450	20	,000	,583	20	,000
Professionnels de Luanda - Compétences en FLE-EO-A1	,389	20	,000	,688	20	,000

Graphique n°23: Fréquences et pourcentages-EO-A1 en FLE/Professionnels



D'après les résultats ci-dessus, la plupart du public-cible peut se présenter à un touriste ou à un groupe de touristes d'une façon élémentaire au niveau 3 (Bien) de notre échelle. Ainsi, nous décrivons les données résultant de réponses du public cible à cette question: Centre de Formation Professionnelle de Luanda: 43 apprenants correspondant à 56% ne peuvent pas se présenter à un touriste ou à un groupe de touristes (Pas du tout), 33 (42%) peuvent le faire au niveau *Assez Bien* et 2 (2%) le font au niveau *Bien*.

Centre de Formation Professionnelle de Lubango: 9 apprenants correspondant à 12% ont répondu *Pas du tout*, 41 (57%) ont choisi *Assez Bien* et 22 (31%) peuvent se présenter au niveau *Bien*.

Centre de Formation Professionnelle de Cabinda: 38 apprenants qui représentent 36% ont choisi *Assez Bien*, 65 (62%) le font au niveau *Bien* et 2 (2%) peuvent se présenter *Très Bien*.

Professionnels de Benguela: 6 professionnels qui correspondent à 20% affirment *Assez Bien*, 22 (73%) ont opté *Bien* et 2 professionnels (7%) le font au niveau *Très Bien*.

Professionnels de Cabinda: 3 professionnels correspondant à 15% ont répondu *Assez Bien*, 14 (70%) ont choisi *Bien* et 3 (15%) le font au niveau *Très Bien*.

Professionnels de Huila: 15 professionnels qui correspondent à 75% ont répondu *Assez Bien*, 4 (20%) le font au niveau *Bien* et seulement 1 (5%) le fait *Très Bien*.

Professionnels de Luanda: 2 professionnels qui représentent 10% ont affirmé *Assez Bien*, 15 (75%) ont opté *Bien* tandis que 3 (15%) le font au niveau *Très Bien*.

#### 4.5.6-Expression orale en FLE (EO)-A2

La deuxième question consiste à savoir *si les apprenants et les professionnels de l'hôtellerie et du tourisme peuvent renseigner les clients sur les conditions de réservation et d'hébergement ainsi que donner des informations sur les services disponibles ou sur les différentes prestations offertes par l'hôtel*. Pour cette question, à travers le traitement et l'analyse statistique des données, nous avons obtenu les résultats suivants:

Tableau n°36 : Tests de Normalité-EO en FLE-A2/Apprenants

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
Apprenants du CFP – Luanda - Compétences_en_FLE_EO_A2	,488	78	,000	,495	78	,000
Apprenants du CFP – Lubango - Compétences en FLE-EO-A2	,361	72	,000	,706	72	,000
Apprenants du CFP – Cabinda - Compétences en FLE-EO-A2	,382	105	,000	,627	105	,000

Graphique n°24: Fréquences et pourcentages-EO-A2 en FLE/Apprenants

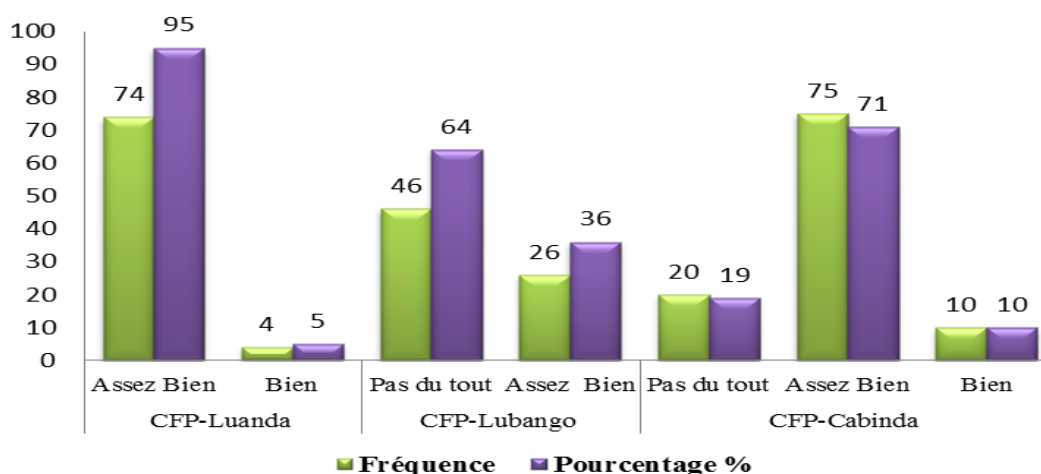
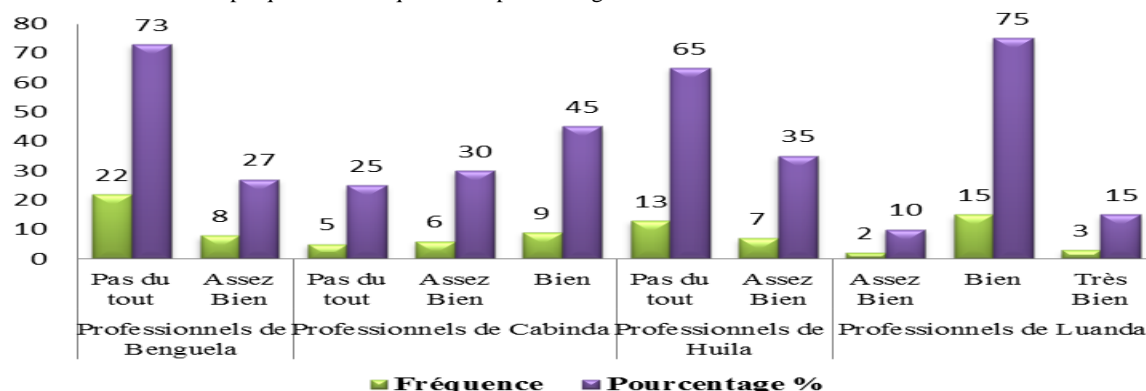


Tableau n°37: Tests de Normalité-EO en FLE-A2/Professionnels

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
Professionnels de Benguela - _Compétences_en_FLE_EO_A2	,473	30	,000	,526	30	,000
Professionnels de Cabinda - Compétences en FLE-EO-A2	,288	20	,000	,798	20	,000
Professionnels de Huila - Compétences en FLE-EO-A2	,302	20	,000	,780	20	,000
Professionnels de Luanda - Compétences en FLE-EO-A2	,327	20	,000	,771	20	,000

Graphique n°25: Fréquences et pourcentages-EO-A2 en FLE/Professionnels



D'après les résultats présentés ci-dessus, nous avons constaté que tous les apprenants et les professionnels en activité, à l'exception de Luanda et Cabinda ont des difficultés en EO, niveau A1 comme nous le verrons dans la description à suivre:

Centre de Formation Professionnelle de Luanda: 74 apprenants qui représentent 95% peuvent *Assez Bien* renseigner les clients sur les conditions de réservation et d'hébergement ainsi que donner des informations sur les services disponibles ou sur les différentes prestations offertes par l'hôtel et 4 (5%) peuvent le faire au niveau *Bien*.

Centre de Formation Professionnelle de Lubango: 46 apprenants qui représentent 64% ont répondu *Pas du tout* et 26 (36%) ont choisi *Assez Bien*.

Centre de Formation Professionnelle de Cabinda: 20 apprenants qui correspondent à 19% ont dit *Pas du tout*, 75 (71%) le font au niveau *Assez Bien* et 10 (10%) peuvent *Bien* renseigner les clients.

Professionnels de Benguela: 22 professionnels qui correspondent à 73% affirment *Pas du tout* et 8 (27%) ont opté *Assez Bien*.

Professionnels de Cabinda: 5 professionnels qui représentent 25% ont répondu *Pas du tout*, 6 (30%) ont choisi *Assez Bien* et 9 (45%) le font au niveau *Bien*.

Professionnels de Huila: 13 professionnels qui correspondent à 65% ont répondu *Pas du tout* et 7 (35%) le font au niveau *Assez Bien*.

Professionnels de Luanda: 2 professionnels qui correspondent à 10% ont affirmé *Assez Bien*, 15 (75%) ont opté *Bien* tandis que 3 (15%) le font au niveau *Très Bien*.

#### 4.5.7-Expression écrite en FLE (EE)-A1

Relativement aux compétences d'expression écrite en français, la première question posée était la suivante: *Pouvez-vous écrire une carte postale simple, par exemple de vacances et porter des détails personnels dans un questionnaire, inscrire par exemple votre nom, votre nationalité et votre adresse sur une fiche d'hôtel?* Pour cette question, à travers le traitement et l'analyse statistique des données, nous avons obtenu les résultats suivants:

Tableau n°38: Tests de Normalité-EE en FLE-A1/Apprenants

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
Apprenants du CFP – Luanda - Compétences_en_FLE_EE_A1	,255	78	,000	,792	78	,000
Apprenants du CFP – Lubango - Compétences en FLE-EE-A1	,295	72	,000	,814	72	,000
Apprenants du CFP – Cabinda - Compétences en FLE-EE-A1	,312	105	,000	,720	105	,000

Graphique n°26: Fréquences et pourcentages-EE-A1 en FLE/Apprenants

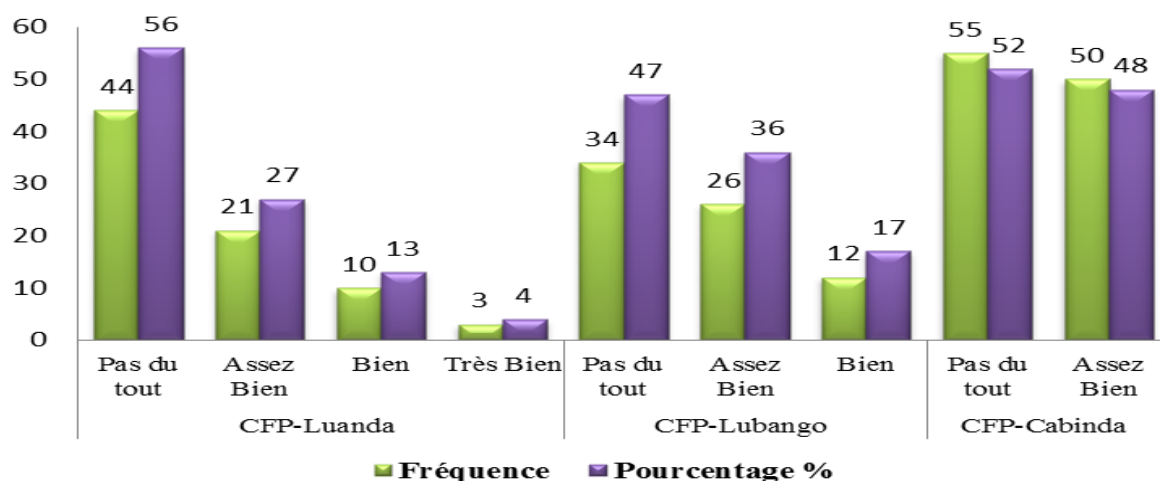
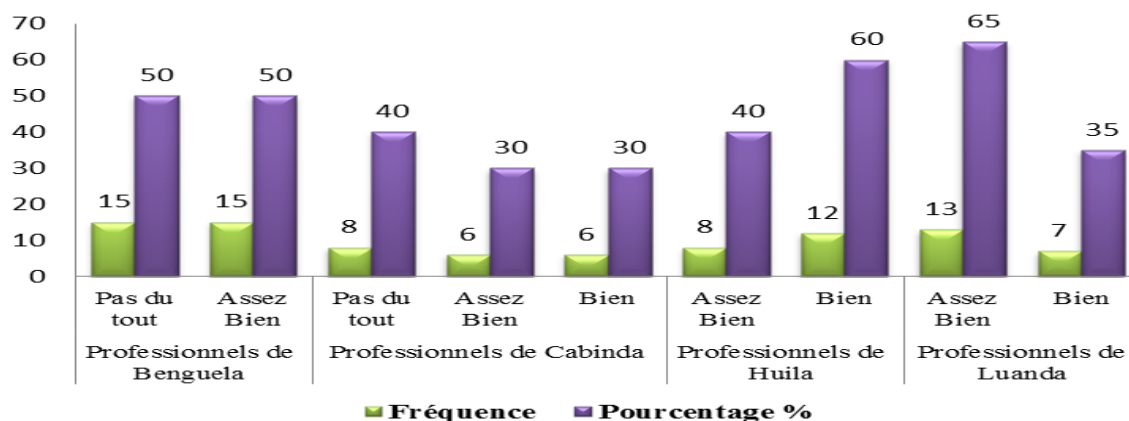


Tableau n°39: Tests de Normalité-EE en FLE-A1/Professionnels

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
Professionnels de Benguela - _Compétences_en_FLE_EE_A1	,503	30	,000	,452	30	,000
Professionnels de Cabinda - Compétences en FLE-EE-A1	,337	20	,000	,740	20	,000
Professionnels d'Huila - Compétences en FLE-EE-A1	,527	20	,000	,351	20	,000
Professionnels de Luanda - Compétences en FLE-EE-A1	,394	20	,000	,669	20	,000

Graphique n°27: Fréquences et pourcentages-EE-A1 en FLE/Professionnels



Les réponses des apprenants et des professionnels sont unanimes une fois que, ils sont tous d'accord comme l'on peut constater dans les résultats suivants:

En se referant aux resultats présentés dans les graphiques ci-dessus, nous avons ce qui suit: Centre de Formation Professionnelle de Luanda: 44 apprenants qui représentent 56% ne peuvent pas écrire une carte postale simple, par exemple de vacances et porter des détails personnels dans un questionnaire, inscrire par exemple votre nom, votre nationalité et votre adresse sur une fiche d'hôtel (*Pas du tout*); 21 (27%) peuvent le faire au niveau *Assez Bien*, 10 (13%) le font au niveau *Bien* et 3 (4%) le font *Très Bien*.

Centre de Formation Professionnelle de Lubango: 34 apprenants correspondant à 47% ont répondu *Pas du tout*, 26 (36%) ont choisi *Assez Bien* tandis que 12 (17%) considèrent *Bien*.

Centre de Formation Professionnelle de Cabinda: 55 apprenants qui correspondent à 52% affirment *Pas du tout* et 50 (48%) considèrent *Assez Bien*.

Professionnels de Benguela: 15 professionnels qui représentent 50% trouvent *Pas du tout*, et 15 d'autres (50%) affirment *Assez Bien*.

Professionnels de Cabinda: 8 professionnels correspondant à 40% disent *Bien*, 6 (30%) ont choisi *Assez Bien* et 6 (30%) ont affirmé *Bien*.

Professionnels de Huila: 8 professionnels qui représentent 40% ont choisi *Assez Bien* et 12 (60%) le font au niveau *Bien*.

Professionnels de Luanda: 13 professionnels qui correspondent à 65% ont choisi *Bien*, tandis que 7 (35%) le font au niveau *Bien*.

#### 4.5.8-Expression écrite en FLE (EE)-A2

La deuxième question consiste à savoir *si les apprenants et les professionnels de l'hôtellerie et tourisme peuvent écrire des notes et des messages ou élaborer un dépliant de l'hôtel ou un court document de promotion touristique*. Les résultats obtenus sont représentés dans les tableaux et les graphiques ci-dessus et présentés dans les lignes à suivre.

Tableau n°40: Tests de Normalité-EE en FLE-A2/Apprenants

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
Apprenants du CFP - Luanda - Compétences_en_FLE-EE-A2	,533	78	,000	,322	78	,000
Apprenants du CFP – Lubango -Compétences en FLE-EE-A2	,289	72	,000	,793	72	,000
Apprenants du CFP – Cabinda - Compétences en FLE-EE-A2	,321	105	,000	,725	105	,000

Graphique n°28: Fréquences et pourcentages-EE-A2 en FLE/Apprenants

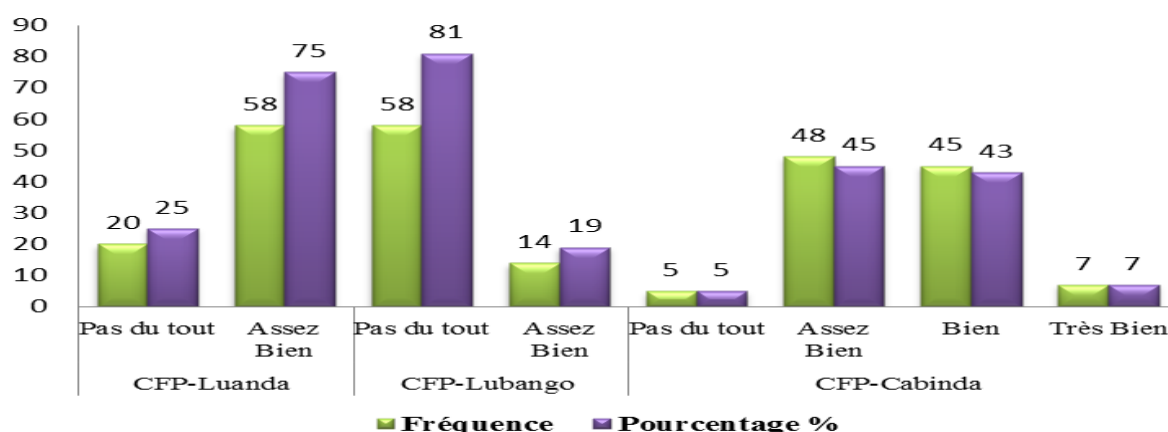
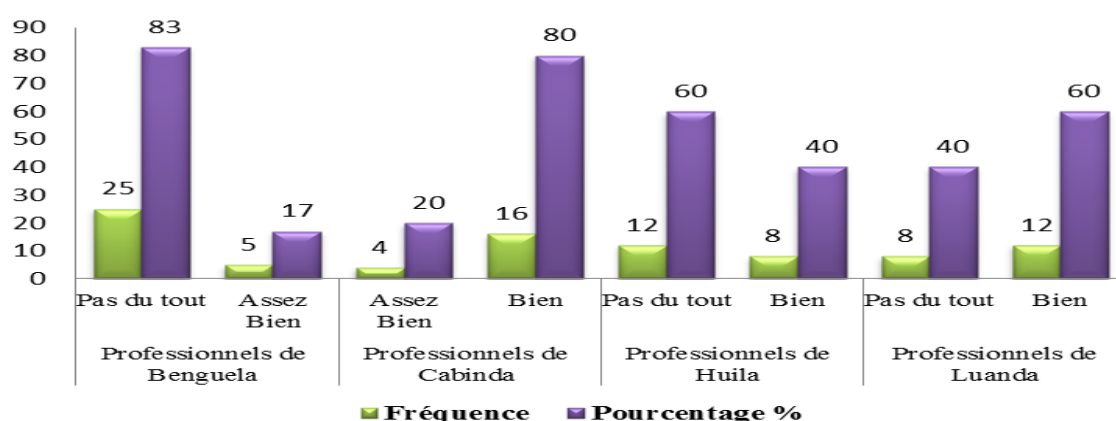


Tableau n°41: Tests de Normalité-EE en FLE-A2/Professionnels

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
Professionnels de Benguela - _Compétences_en_FLE-EE-A2	,539	30	,000	,180	30	,000
Professionnels de Cabinda - Compétences en FLE-EE-A2	,312	20	,000	,788	20	,000
Professionnels de Huila - Compétences en FLE-EE-A2	,509	20	,000	,433	20	,000
Professionnels de Luanda - Compétences en FLE-EE-A2	,350	20	,000	,736	20	,000

Graphique n°29: Fréquences et pourcentages-EE-A2 en FLE/Professionnels



En fonction des fréquences et les respectifs pourcentages obtenus, nous décrivons les résultats suivants:

Centre de Formation Professionnelle de Luanda: 20 apprenants qui représentent 25% ne peuvent pas écrire des notes et des messages ou élaborer un dépliant de l'hôtel ou un court document de promotion touristique (*Pas du tout*) et 58 (75%) peuvent le faire au niveau *Assez Bien*.

Centre de Formation Professionnelle de Lubango: 58 apprenants correspondant à 81% ne peuvent pas le faire (*Pas du tout*) et 14 (19%) ont choisi *Assez Bien*.

Centre de Formation Professionnelle de Cabinda: 5 apprenants qui correspondent à 5% affirment *Pas du tout*, 48 (45%) considèrent *Assez Bien*, 45 (43%) affirment *Bien* tandis que 7 (7%) trouvent *Très Bien*.

Professionnels de Benguela: 25 professionnels qui représentent 83% trouvent *Pas du tout* et 5 d'autres (17%) affirment *Assez Bien*.

Professionnels de Cabinda: 4 professionnels correspondant à 20% disent *Pas du tout* et 16 (80%) affirment *Assez Bien*.

Professionnels de Huila: 12 professionnels qui correspondent à 60% ont choisi *Pas du tout* et 8 (40%) le font au niveau *Assez Bien*.

Professionnels de Luanda: 8 professionnels qui correspondent à 40% ont choisi *Pas du tout* et 12 (60%) le font au niveau *Bien*.

### **Conclusion et interprétation partielle des résultats obtenus en FLE**

**1** - Pour vérifier l'hypothèse d'avoir des difficultés en compétences de communication en français, nous avons mené une enquête auprès des apprenants et des professionnels de l'hôtellerie et du tourisme. En effet, nous avons étudié des groupes indépendants dont les variables sont qualitatives de mesure ordinale. De plus, nous avons utilisé les respectifs tests, comme nous l'avons montré dans l'introduction du présent chapitre. Ces tests nous ont permis de constater l'existence des problèmes dans le développement des compétences de communication. Ces problèmes sont liés à la *Compréhension orale et écrite* à l'*Expression orale et écrite*. Ces résultats, selon l'échelle utilisée pour le traitement statistique, correspondent au niveau *plus bas*. Toutefois, et d'une façon générale, les résultats obtenus du traitement et de l'analyse des données, nous montrent que les apprenants de Cabinda et de Luanda ont mieux développé la compétence de communication au niveau 3 de notre échelle, grâce aux facteurs suivants :

- a. La localisation géographique de la province de Cabinda délimitée par des pays francophones (la République Démocratique du Congo et la République du Congo Brazzaville) permet une plus grande interaction linguistique et culturelle.
- b. Les apprenants de Luanda ont plus de temps d'apprentissage de la langue française dans le centre de formation professionnelle. Il est à signaler aussi la présence considérable et la coexistence avec la communauté francophone principalement de pays africains, ce qui facilite l'acquisition du vocabulaire spécifique qui a une influence importante sur le développement de la compétence *Expression Orale* en français.

**2** - Nous avons également vérifié que le temps de formation en français et la nécessité d'un vocabulaire exercent d'une manière positive, une influence sur le développement des compétences de communication au sein des futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme.

**3** - En outre, les résultats obtenus révèlent aussi que pour mieux développer les compétences en langue française, le temps alloué pour son apprentissage joue un rôle important. En fait, le traitement et l'analyse statistique de données nous ont révélé



l'importance du temps de formation et la nécessité du vocabulaire spécifique que le programme de formation en français doit comporter pour une meilleure qualité de la formation en français des futurs professionnels.

**4 -** Par rapport aux besoins langagiers spécifiques, nous avons enregistré que la plupart des apprenants des trois centres de formation professionnelle a choisi la ***communication orale et écrite*** ainsi que le ***vocabulaire spécifique*** comme des besoins prioritaires dans l'apprentissage du Français de l'hôtellerie et du tourisme. De plus, ces besoins, associés aux difficultés présentées sur le terrain par les professionnels en activité, déterminent la nécessité de concevoir un programme de formation en français qui prenne en considération les résultats obtenus dans les questionnaires des professionnels et futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme. En plus, les résultats obtenus débouchent sur la proposition d'un programme qui intègre des objectifs langagiers, des situations de communication en français liées aux activités professionnelles, les types de compétences à développer (COE/EOE), des contenus (contenus communicatifs, contenus linguistiques-grammaire et lexique-, contenus socioculturels, des activités pour développer les compétences visées, des exercices réalisables, des tâches finales, des supports privilégiés et de références bibliographiques pour chaque unité.

### **Conclusion partielle**

Dans le traitement et l'analyse des données nous avons focalisé notre attention particulière sur:

- 1 - le profil linguistique des professionnels en activité et des futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme ;
- 2 - Les difficultés de communication en français chez les professionnels en activité;
- 3 - les besoins d'apprentissage en FLE exprimés par les apprenants des trois centres de formation professionnelle, notamment, le CFP de Luanda, le CFP de Cabinda et le CFP de Lubango.

Le public cible était composé de 345 personnes dont 90 sont déjà professionnels du secteur et 255 apprenants qui se préparent dans les centres de formation professionnelle de l'hôtellerie et du tourisme signalés précédemment.

Les données recueillies auprès des apprenants nous ont permis d'élaborer le programme de formation en français basé sur les besoins d'apprentissage.

Les résultats obtenus nous ont révélé que certains professionnels et apprenants possèdent une compétence orale en français du niveau *Assez Bien*. Apprendre à

communiquer oralement et par écrit en français en situation professionnelle et l'apprentissage du vocabulaire relatif au domaine hôtelier et touristique prédominant parmi les choix des apprenants par rapport à leurs besoins d'apprentissage.

## **CHAPITRE V:-PROGRAMME DE FORMATION EN FRANÇAIS**



## **CHAPITRE V:- PROPOSITION DU PROGRAMME DE FORMATION EN FRANÇAIS**

### **Introduction**

Actuellement, la formation technico-professionnelle en Angola constitue l'une des préoccupations des autorités. Dans ce sens, elle s'effectue dans les écoles moyennes et supérieures polytechniques et dans les centres de formation professionnelle en tenant compte des transformations et des avancées constatées dans des différents domaines socio-économiques. En fait, la mobilité chaque fois croissante et les échanges avec des interlocuteurs venus d'autres pays sont des indices qui marquent cette nouvelle ère du développement dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme en Angola. Cependant, ce secteur réclame pour une formation holistique de ses professionnels. Doter les futurs professionnels de savoirs et de savoir-faire en français pour mieux interagir avec des clients français ou francophones ne se résume pas au choix des tâches et des activités d'apprentissage linguistique sur lesquelles reposeront les compétences à développer chez les apprenants. Néanmoins, il faut également prendre en considération des contextes culturels des interlocuteurs. Le présent programme est le reflet des besoins langagiers et des objectifs exprimés par le public cible.

### **5.1- Type de programme et ses composantes**

Il s'agit d'un programme de Français Langue Étrangère mais plus spécifiquement, un programme spécifique destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme. Par sa nature, il est analytique puisqu'il est construit sur la base des composantes d'un programme d'enseignement, à savoir: métier, public, lieu de formation, niveau CECR initial, objectifs de formation, compétences visées, durée de la formation (total d'heures), rythme des cours, profil de la sortie, matériel à utiliser, modalités d'évaluation et autres interlocuteurs. Ces éléments constitutifs du programme à proposer, ont été élaborés à partir des analyses des programmes de formation, des manuels de Français sur Objectifs Spécifiques et des propositions présentées par Mangiante (2007) et Mourlhon-Dallies (2008).

#### **5.1.1- Finalités du programme de formation en français**

La finalité de formation en français ne peut se dissocier de finalités des contenus des axes principaux du parcours de formation des futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme. Dans l'esprit du présent travail, la formation en français contribuera à :

- l'acquisition des outils de communication visant à l'amélioration des services offerts par les établissements hôteliers et touristiques aux clients français ou francophone;
- la familiarisation avec d'autres cultures francophones pour mieux comprendre les dimensions universelles que chaque culture est porteuse.

### **5.1.2-Type de contenus et compétences à développer**

Les besoins de communication en français langue étrangère exprimés par les apprenants des centres de formation professionnelle de l'hôtellerie et du tourisme et déterminés par leurs activités professionnels ont défini les contenus et les compétences à développer dans le programme proposé. Ainsi, l'ensemble de contenus du programme comprennent les contenus communicatifs, linguistiques et socioculturels. Il est à signaler que le contenu linguistique met en évidence en chaque unité d'enseignement d'une façon progressive, les éléments grammaticaux et lexicaux. Les compétences à développer intègrent: la compréhension et l'expression orales et écrites.

Donc, la progression, en tant qu'un rapport entre l'apprenant et son objet d'apprentissage comme le souligne Cuq et Gruca (1994 :194), elle est un agencement d'étapes successives et de contenus destiné à mettre en œuvre et à gérer le progrès de l'apprenant. Dans cette perspective, le programme proposé tient compte de cette progression, c'est-à-dire, l'enseignement du plus simple au plus complexe, une fois que les résultats de l'analyse ont révélé le niveau linguistique très bas des apprenants.

En outre, dans l'enseignement/apprentissage du FLE aux futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme, la grammaire est au service de développement de compétence de communication comprenant la compréhension et l'expression orales et écrites. Ainsi, la grammaire ne constitue pas un objectif en soi, mais un instrument à l'aide duquel et sans oublier les autres savoirs, les apprenants peuvent communiquer en français. Autrement dit, l'enseignement de la grammaire, dans le cadre de notre programme est vu dans une perspective de discours qui préconise une articulation des éléments grammaticaux sur les situations de communication combinés avec les actes langagiers à l'oral et à l'écrit. Il s'agit donc d'une grammaire qui se repose sur l'analyse implicite des règles du fonctionnement de la langue adaptée au niveau des apprenants de l'hôtellerie et du tourisme. À souligner que la démarche implicite n'exclut nullement une démarche explicite de la grammaire. Les enseignants pourront toujours faire appel à une explication grammaticale quand le besoin se fait sentir en classe.

En somme la grammaire préconisée dans le programme de formation en français doit être au service de la compétence de communication. La typologie d'exercices grammaticale doit être contextualisée, c'est-à-dire, ils doivent avoir un ancrage dans la réalité communicationnelle des apprenants. En plus, les exercices grammaticaux à proposer en classe ne doivent viser une simple application des règles grammaticales mais surtout à amener les apprenants à réfléchir et à mobiliser les différentes compétences nécessaires pour s'exprimer, tant à l'oral qu'à l'écrit.

Enfin, la progression est préconisée dans l'ampleur du programme, c'est-à-dire dans ses axes de formation, en fonction des objectifs langagiers fixés dès la première à la dernière unité d'enseignement.

### **5.1.3-Méthodologie d'enseignement**

Dans le cadre du présent programme, les enseignants du français de l'hôtellerie et du tourisme pourront privilégier plusieurs modalités d'enseignement/apprentissage afin de susciter l'intérêt et la curiosité des apprenants. Entre autres, il convient de signaler les suivantes:

- l'apprentissage collaboratif.
- l'apprentissage à travers les outils d'internet/numériques en utilisant la salle d'informatique de l'école ou du centre de formation professionnelle.
- les cours pratiques.
- la décentralisation de la parole en classe, c'est-à dire, donner plus de temps aux apprenants pour parler et pour écrire. En fait, il s'avère nécessaire d'encourager les apprenants à prendre la parole afin de sentir responsables du processus.
- l'autocorrection et l'intercorrection par le groupe.
- le travail individuel et en groupe de deux à trois apprenants.
- les exposés.
- les remue-ménages.
- la prise de notes.
- la proposition des situations d'interaction orale à partir de ce qui vient d'être découverte et mémorisé par les apprenants ou des activités concernant la thématique en question pour travailler le lexique ou le vocabulaire appris. Le but est de permettre aux apprenants de produire des discours professionnels simples et cohérents. En effet, on fait travailler les apprenants individuellement, en

binôme ou en groupe. Donc, le souci est de faire en sorte que tous les apprenants s'expriment en classe.

Aujourd'hui les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont en vogue. D'ailleurs, le phénomène de la globalisation est régi par les TIC. L'intégration des tics proportionne la possibilité de développer des cours médiatisés qui permettent à l'apprenant de travailler à partir de supports multimédia sur des thématiques variées où la présence dans un support didactique renfermant des textes écrits, les sons et les images facilitent la compréhension orale et écrite du contenu à traiter en classe. Herino et Petitgirard (2002), cités par Qotb (2009 :230) précise:

*“qu'il est évident que, dans le cas de l'apprentissage des langues, la combinaison des formes textuelles, graphiques et sonores et de ces différentes fonctions est de nature à favoriser l'acquisition. Ce mode de réception et de transmission des informations est en effet proche du fonctionnement de l'être humain qui est capable d'utiliser simultanément plusieurs canaux pour percevoir et transmettre des informations”.*

Dans le cas de l'Angola, l'utilisation des ressources multimédias ou plurimedia, ce n'est pas encore un fait réel dans les classes de FLE. En considérant les facteurs motivationnels ainsi que la facilité de travailler les plusieurs compétences, il faut donc encourager les enseignants de FLE dans les centres de formation professionnelle de l'hôtellerie et du tourisme à investir aussi leur énergie pour que les apprenants utilisent ces ressources, tant en salle de classe qu'en autonomie. Ainsi, il appartient aux enseignants d'introduire dans leur pratique de classe du français de l'hôtellerie et du tourisme, les ordinateurs, l'internet, les tableaux numériques interactifs. A ce propos, Barrière et al. (2011 :3) prônent que:

*“ Les fiches d'entraînement donnent aux enseignants les moyens d'acquérir de nouveaux réflexes ou de nouvelles idées (fiches Enseignant), elles offrent également des activités à exploiter en classe en les adaptant au public concerné (fiches Pour la classe). Les fiches pour la classe proposent des activités prêtes à l'emploi ou des déroulements d'activités. Ces dernières comportent des indications de démarche pédagogique ou d'utilisation de matériel ”.*

Nous constatons ici que Barrière (idem :3) encourage les enseignants des langues à dédramatiser la problématique des TIC afin de tirer profit au bénéfice des enseignants et des apprenants une fois que les cours se dérouleront dans un esprit d'échange et de partage des compétences à tous les niveaux. Pour faire évoluer les usages des TIC dans l'enseignement, dans son article consacré aux usages des TIC en FLE/FLS<sup>28</sup>, Claude

---

<sup>28</sup> extrait dans [http://fle.asso.free.fr/asdilfe/200503\\_FPO.htm](http://fle.asso.free.fr/asdilfe/200503_FPO.htm), accès le 25 février 2013.



Muhlstein-Joliette (2005) propose plusieurs pistes, notamment : repenser l'utilisation des outils, inventer de nouvelles tâches, se conformer à l'éthique des TIC (politique, institutionnelle, pédagogique et individuelle) et prendre en compte les différences culturelles. Donc, dans la vision de cet auteur, les nouveaux outils apportent une valeur ajoutée aux technologies dans le processus de l'enseignement/apprentissage des langues. La construction de connaissances et l'autonomie de l'apprenant en tant qu'acteur doit présider la conception d'activités, de tâches et d'exercices reposant sur les TIC.

En fait, nous esquisserons ce thème dans le souci d'appeler l'attention des enseignants, désormais impliqués à l'enseignement du Français sur Objectifs Spécifiques afin d'en tirer le maximum de profit. A ce titre nous nous intéresserons au multimédia, à l'internet et au tableau numérique interactif. La multimédia comporte des supports comme le DVD-ROM et CD-ROM. Le multimédia est un outil qui contient de fichiers comportant des textes, des sons, des images fixes ou animées organisés par une programmation informatique. Enfin, le multimédia est une technologie capable d'enregistrer et de transmettre une combinaison de sons, d'images fixes et de vidéo et on peut encourager les élèves à apprendre le français en ligne.

En ce qui concerne l'internet, en tenant compte de sa valeur et de sa vulgarisation dans la société moderne les enseignants de didactique du FLE peuvent avoir davantage et profiter des ressources que ce serveur nous propose. A travers l'internet, un grand nombre de ressources très variées pour les cours permettent d'introduire des modifications vis-à-vis de la méthodologie de l'enseignement/apprentissage du FLE et surtout de motiver les apprenants. En fait, l'outil informatique dans ses fonctionnalités de base, les enseignants peuvent faire des recherches sur internet et on peut se servir de quelques moteurs de recherches francophones pour accéder aux métiers de l'hôtellerie et restauration, ainsi qu'aux métiers du tourisme.

Aujourd'hui, grâce aux divers moteurs de recherche, on peut trouver presque tout sur internet pour faciliter les apprenants à apprendre une langue étrangère, guidés ou à s'auto-former et s'auto-informer. Le plus important est de sensibiliser et de rendre les apprenants conscients de la pertinence de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. A partir du tableau interactif nous pouvons concevoir des activités et des tâches didactiques en classe, liées à l'hôtellerie, à la restauration et au tourisme. Dans ce cas, les apprenants seront en contact direct non seulement avec des

documents mais aussi avec la communication authentique du français. Dans cette optique, nous proposerons des sites professionnels concernés et encouragerons les enseignants à l'usage des nouvelles technologies dans l'enseignement et l'autoapprentissage guidé du français de l'hôtellerie et du tourisme dans les centres de formation professionnelle. En outre, les enseignants pourront utiliser la grille modèle d'analyse pré pédagogique (annexe 8, p. 303) et la fiche pédagogique modèle (annexe 10, p. 305) proposées en vue de préparer leurs cours.

#### **5.1.4-Évaluation de la performance**

L'évaluation de la performance des apprenants doit se baser sur de critères bien définis. En fait, dans l'esprit de cette étude, l'évaluation se rapporte aux trois types, ceux orientés par le Ministère angolais de l'Éducation, notamment : l'évaluation diagnostique, l'évaluation continue ou formative et l'évaluation sommative.

Dans cette perspective, l'évaluation diagnostique aura lieu au début du trimestre ou au début de chaque unité et comprendra:

- l'analyse de prérequis en utilisant une grille d'évaluation.
- des tests oraux et écrits.
- des tests interactifs pour la consolidation des acquis.
- autoévaluation à la fin de trois unités et évaluation à la fin de cinq unités (en annexe: fiches d'autoévaluation, page 261).

En ce qui concerne l'évaluation continue ou formative, elle constitue le manomètre de l'enseignant sur les progrès des apprenants. Donc, ce type d'évaluation aura lieu tout au long de la formation en français et s'effectuera pendant les cours. Elle s'appuiera sur:

- des micro-tests oraux et écrits.
- la réalisation de jeux de rôle pour vérifier le progrès de l'apprenant.
- l'observation de la performance individuelle et du groupe-classe.
- exercices variés et proposés pour chaque unité.
- évaluation des simulations.
- évaluation des dépliants.
- des portfolios.
- évaluation des activités en compréhension écrite et en production écrite.

Par rapport à l'évaluation sommative, celle-ci se réalisera selon le calendrier de l'école ou du centre de formation professionnelle. Ce type d'évaluation s'effectuera à la fin de

trois unités sous forme d'une grille d'autoévaluation. De plus, ce type d'évaluation se réalisera aussi à la fin d'un trimestre et de l'année scolaire et se basera sur:

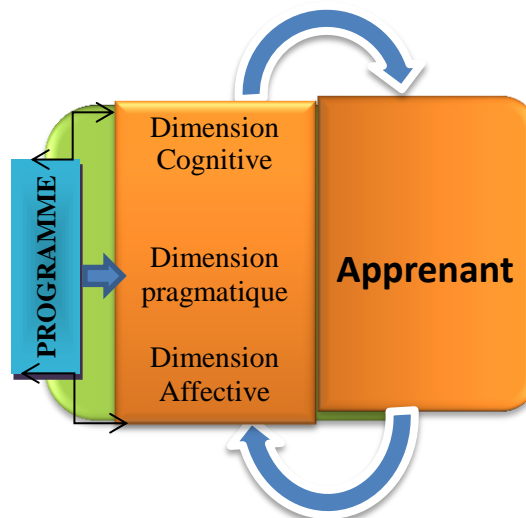
- une grille d'évaluation et d'autoévaluation (page 261).
- des tests oraux et écrits basés sur des supports et des exercices variés.
- l'évaluation de la présentation orale.

Les enseignants pourront utiliser différents questionnaires tels que des questionnaires à choix multiple (QCM), Questionnaires vrai/faux/je ne sais pas, questionnaires à réponse ouvertes et courtes (QROC), questionnaires ouverts et des tableaux à remplir.

### 5.2-Élaboration du programme en unités d'enseignement

Pour la conception du programme d'enseignement voire de formation, nous tenons compte de trois dimensions, nommément: la dimension pragmatique, la dimension affective et la dimension cognitive. Il est à signaler que les contenus linguistiques et culturels se rapportent à chacune de ces dimensions. En fait, dans l'élaboration d'un programme d'enseignement, la dimension pragmatique nous amène à préciser des activités qui ont pour but de développer l'aptitude de communication chez l'apprenant dans la vie quotidienne ; la dimension affective vise à amener les apprenants à se familiariser avec les plusieurs comportements du peuple dont ils apprennent la langue. La dimension cognitive apporte à l'apprenant, d'une manière systématique et générale, des connaissances culturelles variées et immédiates. Ces trois dimensions étroitement liées contribuent effectivement à la formation des compétences linguistiques et culturelles et par conséquent la formation de la compétence de communication.

Figure n°15 : Trois approches pour la conception du programme de formation



Source: Élaboré par l'auteur

Le présent programme comporte 16 unités d'enseignement de 21 heures chacune. Comme nous l'avons déjà souligné antérieurement, les résultats obtenus à partir des questionnaires proposés aux professionnels et aux apprenants, traités et analysé minutieusement nous ont permis de déterminer les objectifs et les contenus transformés en programme instrumental (tableaux 42-45) se composant des tâches et activités différentes concrétisées à travers des actes langagiers à l'oral et à l'écrit dans des situations de communication liés aux métiers du domaine touristique et hôtelier.

Tableau n°42 : Situations de communication dans lesquelles les professionnelles rencontrent des difficultés à interagir avec les clients francophones.

Domaines	Situations de communication	Actes langagiers	
		A l'oral	A l'écrit
Tourisme	Accueil et renseignement aux touristes sur le pays ou la région, à l'usage des visiteurs étrangers.	-Répondre à une demande d'information d'un touriste ; -Renseigner ; -Conseiller ; -Effectuer une réservation hôtelière auprès d'un prestataire, à la suite de la demande d'un client ; -Modifier ou annuler une réservation, des prestations.	-Concevoir et élaborer un court document d'information ou de promotion de prestation touristique ;  -Répondre à une demande d'information d'un client.
	Réservation au téléphone ou par courriel.	-Répondre au téléphone ; -Réserver -Confirmer ou annuler une réservation.	-Répondre par courriel ; -Rédiger des courriels de rappels ; -Rédiger une lettre, une télécopie, en réponse à une situation donnée relevant du tourisme.
	Proposition de circuit touristique à un prestataire.	-Expliquer le fonctionnement de la carte magnétique ; -Présenter et commenter un itinéraire de visite touristique ; -Conseiller le client à choisir.	-Réaliser la publicité d'un produit ;  -Vérifier la disponibilité des partenaires
	Accompagnement des touristes dans les visites des sites, les musées, les plages, etc.	-Présenter ; -Commenter.	
Hôtellerie	Accueil et renseignement aux clients.	-Expliquer les conditions d'hébergement ; -Présenter des différentes prestations offertes par l'établissement ; -Renseigner ; -Conseiller ; -Prise de contact téléphonique avec des clients.	-Élaborer un court document d'information ou/et de promotion de prestation hôtelière ;  -Élaborer une lettre, un télex, une télécopie en réponse à une situation donnée relevant de l'hôtellerie.
	Réservation au téléphone ou par courriel	-Répondre au téléphone ; -Expliquer les conditions de réservations et faire modifier ou annuler une réservation.	-Répondre par courriel.
	Accompagnement du client jusqu'à sa chambre	-Expliquer le fonctionnement de la carte magnétique.	
Restauration	Accueil et installation du client à la table.	-Proposer des menus aux clients; -Conseiller les clients ;	
	Prise de commande des clients.	-Caractériser -Résoudre des litiges liés à la restauration.	-Prendre des notes de commandes des clients.

Tableau n°43: Tâches et activités professionnelles en **Tourisme** sur lesquelles reposeront les compétences à développer chez les apprenants

DOMAINE	METIERS	TÂCHES PROFESSIONNELLES	ACTIVITÉS LANGAGIÈRES PROFESSIONNELLES
<b>Tourisme</b>	1.Agent d'accueil touristique	→ Accueil des touristes; → Réception des appels téléphoniques; → Conception des plans des visites et des excursions; → Élaboration des dépliants et des brochures touristiques; → Participation aux manifestations festives et culturelles;→Réservations d'hôtel ou de taxi; →Classement, traitement de texte, saisie de fichier; → Promotion ; → Développement et organisation des services touristiques; → Contrôle et vérification de l'identité des touristes;	→Accueillir et renseigner les visiteurs ou les clients; → Accompagner des clients lors de visites touristiques de villes, d'usines ou des sites touristiques; → Confirmer les réservations pour l'hébergement et les déplacements et assurer les respects des itinéraires; → Visiter et décrire en cours de route, les points d'intérêt et planifier et mener à bonne fin des divertissements; → Rédiger une fiche d'informations sur son pays à l'usage des visiteurs étrangers; → Résoudre les problèmes d'accueil et d'hébergement. → Agir à titre de porte-parole pour un organisme et répondre aux demandes de renseignements verbales et écrites; → Collaborer à la rédaction de brochures, de rapports, de bulletins d'information et d'autres documents, etc.
	2. Guide touristique et Forfaitiste	→ Orientation et accompagnement; → Promotion des produits et services touristiques; → Négociation;	→ Accueillir et renseigner les visiteurs ou les clients ; → Accompagner des clients lors de visites touristiques de villes, des sites ou établissements d'intérêt touristique; → Décrire les points d'intérêt, répondre et donner des renseignements; → Donner des informations historiques et culturelles sur les lieux visités ; →Confirmer les réservations pour l'hébergement et les déplacements et assurer les respects des itinéraires ; → Visiter et décrire en cours de route, les points d'intérêt et planifier et mener à bonne fin des divertissements; → Résoudre les problèmes d'itinéraires ;→Orienter et accompagner les touristes; → Agir à titre de porte-parole pour un organisme et répondre aux demandes de renseignements verbales et écrites; → Élaborer et organiser les forfaits en établissant les circuits, en choisissant les hôtels, en déterminant les sites à visiter, etc. ou modifier, à l'occasion, des forfaits déjà existants ; → Négocier les tarifs avec les hôteliers, les transporteurs et les fournisseurs de services.

Tableau n°44: Tâches et activités professionnelles en **Hôtellerie et Restauration** sur lesquelles reposeront les compétences à développer chez les apprenants

DOMAINE	METIERS	TÂCHES PROFESSIONNELLES	ACTIVITÉS LANGAGIÈRES PROFESSIONNELLES
<b>Hôtellerie et Restauration</b>	1-Réceptionniste	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Accueil et renseignement aux clients ;</li> <li>→ Gestion du planning des réservations ;</li> <li>→ Contrôler les arrivées du jour pour l'attribution des chambres ;</li> <li>→ Enregistrement de toutes les demandes et de plaintes ;</li> <li>→ Gestion du départ des clients.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Accueillir les clients à leur arrivée ;</li> <li>→ Renseigner les clients sur les conditions de réservation et d'hébergement ;</li> <li>→ Prendre une réservation par téléphone; → Modifier ou annuler une réservation;</li> <li>→ Fournir des informations sur les activités touristiques de la ville ou à proximité de l'hôtel ;</li> <li>→ Concevoir et élaborer un court document d'information ou de prestations hôtelières ;</li> <li>→ Répondre aux demandes de renseignements des clients ;</li> <li>→ Recevoir et régler les plaintes;</li> <li>→ Se charger du planning de réservations des chambres;</li> <li>→ Renseigner les clients par téléphone sur les disponibilités de l'hôtel et effectuer les réservations;</li> <li>→ Rédiger des télex pour renseigner les clients sur les disponibilités de l'hôtel;</li> <li>→ Régler les litiges qui peuvent se produire;</li> </ul>
	2-Responsable de la restauration et serveur de restaurant	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Accueil et communication avec la clientèle ;</li> <li>→ Prise d'une commande et d'un service;</li> <li>→ Relation avec la clientèle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Surveiller et coordonner les activités des serveurs et des autres employés qui servent des aliments et des boissons;</li> <li>→ Accueillir les clients à l'entrée de la salle à manger, du restaurant ou du bar-salon, et les accompagner à leur table ou à un endroit où ils peuvent s'asseoir</li> <li>→ Accueillir et accompagner le client et l'installer; → Présenter la carte des mets ;</li> <li>→ Proposer des suggestions du jour ;</li> <li>→ Percevoir des clients les sommes dues pour les aliments et les boissons consommés; → Présenter l'addition à la demande du client ;</li> <li>→ Parler avec les clients afin de s'assurer qu'ils sont satisfaits des aliments et du service et résoudre les différends; → Écouter le client et répondre à ses questions ;</li> <li>→ Prendre congé du client à son départ.</li> </ul>

La formation proposée pour les classes s’articule autour de 16 unités réparties en sous-thèmes/cours pour un crédit horaire de 333 heures. Le tableau ci-dessous présente les éléments préliminaires du programme.

Tableau n°45: Éléments préliminaires du programme

<b>MÉTIER</b>	<b>Tourisme, Hôtellerie et Restauration</b>
<b>PUBLIC</b>	Futurs professionnels du tourisme et de l’hôtellerie
<b>LIEU DE FORMATION</b>	Écoles et Centres de formation de l’hôtellerie et du tourisme de l’Angola
<b>NIVEAU CECRL INITIAL</b>	A2 (10 <sup>ème</sup> Année)/ B1 (11 <sup>ème</sup> et 12 <sup>ème</sup> Année)
<b>OBJECTIFS DE FORMATION</b>	<p><b>a. en 10<sup>ème</sup> Année:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S’initier au vocabulaire spécifique dans le contexte professionnel (tourisme) ;</li> <li>▪ Maîtriser l’expression orale et écrite en français dans le milieu professionnel ;</li> <li>▪ Utiliser le français dans des situations de communications courante (accueillir, renseigner les clients) ;</li> </ul> <p><b>b. en 11<sup>ème</sup> et 12<sup>ème</sup> Année:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Élargir le vocabulaire spécifique dans le contexte professionnel;</li> <li>▪ Approfondir l’expression orale et écrite en français dans le milieu professionnel ;</li> <li>▪ Communiquer et interagir avec les interlocuteurs français et francophones ;</li> <li>▪ Analyser la demande des clients et d’y répondre ;</li> <li>▪ Connaître les grandes principes d’organisation d’un salon touristique ;</li> <li>▪ Analyser des documents professionnels (guides, catalogues, dépliants, reportages, publicité)</li> <li>▪ Concevoir des matériels promotionnels : dépliants, Brochures d’agence de voyage, publicité).</li> </ul>
<b>COMPÉTENCES VISÉES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compréhension orale et compréhension écrite; Expression orale et expression écrite.</li> </ul>
<b>DURÉE DE LA FORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 146 semaines</li> </ul>
<b>TOTAL D’HEURES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 333 heures.</li> </ul>
<b>RYTHMES DES COURS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 heures par semaine.</li> </ul>
<b>PROFIL DE LA SORTIE</b>	<p>Les futurs professionnels, au terme de la formation auront :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ acquis le niveau B1 avec une maîtrise suffisante du français de l’hôtellerie et du tourisme pour leur permettre de s’exprimer oralement ou par écrit et de comprendre leurs interlocuteurs;</li> <li>▪ utilisé le français dans des situations d’interlocution pour différents buts en tenant en compte des contraintes de la vie professionnelle ;</li> <li>▪ utilisé le français pour rédiger un mail ou communiquer par téléphone avec un client ;</li> <li>▪ de faire face avec assurance, mais pas nécessairement sans difficultés à la</li> <li>▪ plupart des situations de la vie sociale : présentations, conversations sur des affaires courantes, sur le travail ; Possédé un vocabulaire spécialisé pour répondre simplement et efficacement aux questions posées.</li> </ul>
<b>MATÉRIEL À UTILISER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vidéos ; DVDs; Documents authentiques spécifiques; Documents provenant de diverses sources: sites internet, magazines, etc.</li> </ul>
<b>MODALITÉS D’ÉVALUATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des évaluations formatives suivant le nombre des cours et une évaluation sommative pour chaque unité (simulations, jeux de rôle) à l’oral ;</li> <li>▪ Séances de formation de temps en temps, d’actualisation linguistique.</li> </ul>
<b>INTERLOCUTEURS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Touristes ou clients parlant la langue française.</li> </ul>



Les tâches professionnelles représentent les situations communicatives les plus fréquentes et exigeantes répertoriées ainsi que les difficultés manifestées par les professionnels en exercice d'une part et d'après les besoins d'apprentissage exprimés par les apprenants dans des Centres de Formation Professionnelle de l'Angola d'autre part, à travers les questionnaires appliqués. Les thèmes proposés ci-dessous correspondent aux activités réalisées au quotidien et à la future vocation des apprenants. Cela signifie que les thèmes entretiennent une claire et étroite relation avec le domaine et le contexte de notre étude et constituent la source de traitement des phénomènes linguistiques, culturels ainsi que le véhicule d'informations et des points de départ de réception et des productions orales et écrites des apprenants. En fait, pour chaque thème, nous proposons des activités langagières (orales et écrites) de réception et de production que les apprenants auront à réaliser en classe afin de développer la compétence de communication. En plus des activités proposées, l'enseignant pourra ajouter ou créer d'autres jugées pertinentes autour des thèmes à aborder en classe.

Tableau n°46: Répartition détaillée de nombre d'heures par unité d'enseignement et par classes

Classe	Trimestre	Nbr d'unité	Intitulé de l'unité	Nbr de semaines scolaires	Nbr d'heures	Nbr de cours
10 <sup>ème</sup> ANNÉE	I	2	1. Premiers contacts	7	21	7
			2. Accueil et renseignement des touristes en Angola	7	21	7
			Évaluation	1	3	1
Sous-total				15	45	15
10 <sup>ème</sup> ANNÉE	II	2	3. Métiers du tourisme	7	21	7
			4. Les différents types de tourisme dans le monde	4	12	4
			Évaluation	1	3	1
Sous-total				12	36	12
10 <sup>ème</sup> ANNÉE	III	1	5. Types de tourisme en Angola	7	21	7
			Évaluation	1	3	1
Sous-total				8	24	8
Total général				37	111	36
11 <sup>ème</sup> ANNÉE	I	2	6. Un séjour en Angola	6	18	6
			7. Les monuments et les sites touristiques de l'Angola	7	21	7
			Évaluation	1	3	1
Sous-total				14	42	14
11 <sup>ème</sup> ANNÉE	II	2	8. Le guide accompagnateur du tourisme	7	21	7
			9. Promotion du tourisme en Angola	7	21	7
			Évaluation	1	3	1
Sous-total				15	45	14
11 <sup>ème</sup> ANNÉE	III	2	10. La chaîne hôtelière angolaise	7	21	7
			11. Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration	7	21	7
			Évaluation	1	3	1
Sous-total				8	24	8
Total général				37	111	36
12 <sup>ème</sup> ANNÉE	I	2	12. À la réception de l'hôtel	7	21	7
			13. Les différentes prestations et services de l'hôtel	6	18	6
			Évaluation	1	3	1
Sous-total				14	42	14
12 <sup>ème</sup> ANNÉE	II	2	14. Dans le restaurant et dans le bar	7	21	7
			15. Des documents d'information ou de prestations hôtelières	7	21	7
			Évaluation	1	3	1
Sous-total				15	45	14
12 <sup>ème</sup> ANNÉE	III	1	16. Résolution des litiges liés à l'hôtellerie avec les clients	7	21	7
			Évaluation	1	3	1
Sous-total				8	24	8
Total général				37	111	36
Total général de la formation				111	333	108

Tableau n°47: Nombre d'heures par trimestre et par semaine

	Classes												Total
	10 <sup>ème</sup> Année			T.P.	11 <sup>ème</sup> Année			T.P.	12 <sup>ème</sup> Année			T.P.	
Trimestres et Total Partiel	I	II	III	3	I	II	III	3	I	II	III	3	9
Nombre de semaines p/trim.	17	13	16	46	17	13	16	46	17	13	16	46	138
Semaines lectives p/trimestre	12	12	13	37	12	12	13	37	12	12	13	37	111
Heures hebdomadaires	3	3	3	111	3	3	3	111	3	3	3	111	333
Total d'heures par trimestre	36	36	39	111	36	36	39	111	36	36	39	111	333

Selon le tableau n°46, la distribution des unités est faite en trois classes qui comprennent la formation moyenne d'après le système éducatif angolais. Comme nous l'avons déjà

abordé antérieurement, l'année scolaire est divisée en trois trimestres. Le premier comprend les mois de février, mars et avril. Le second va de mai à juillet alors que le troisième comporte les mois d'août, octobre et novembre. Les cours sont d'une durée de 90 minutes.

Tableau n°48: Unités d'enseignement et cours/sous-thèmes

N°	Unités d'enseignement	Sous-thèmes/cours	N° d'heures
Domaine communicatif			
1	Premiers contacts	1.1-La prise de contact.	3h
		1.2-L'identification de quelqu'un.	3h
		1.3-Présentation de son entreprise.	3h
		1.4-Description d'un lieu.	3h
		1.5-Les pays et les nationalités.	3h
		1.6- La localisation d'un pays, d'une région ou d'une ville.	3h
		1.7-La prise de congé.	3h
Domaine du tourisme			
2	Accueil et des renseignements touristes	2.1-L'accueil des touristes.	3h
		2.2-Le renseignement des touristes sur les différentes prestations du tourisme dans la ville ou dans la région de l'Angola.	3h
		2.3-Le renseignement des touristes à leur arrivée à l'aéroport.	3h
		2.4-La réservation des voyages et des hôtels, à la suite de la demande d'un touriste.	3h
		2.5-L'organisation du circuit touristique.	3h
		2.6-Les activités de loisirs.	3h
		2.7-L'hébergement touristique en Angola.	3h
3	Métiers du tourisme	3.1-Les activités d'agent chargé d'accueil touristique.	3h
		3.2-Les activités d'agent de comptoir.	3h
		3.3-Les activités de chef de produits.	3h
		3.4-Les activités d'agent de voyages.	3h
		3.5-Les activités d'employé de parc de loisirs.	3h
		3.6-Les activités d'animateur du tourisme local.	3h
		Autoévaluation	3h

Tableau n°49: Unités d'enseignement et cours/sous-thèmes (suite)

N°	Unités d'enseignement	Sous-thèmes/cours	N° d'heures
4	Les différents types de tourisme dans le monde	4.1-Notions de tourisme et de touristes retenues par l'OMT.	3h
		4.2-Le tourisme dans le monde	3h
		4.3-Le tourisme en France.	3h
		4.4-.Le tourisme en Afrique.	3h
Domaine du tourisme (suite)			
5	Types de tourisme en Angola	5.1-Les activités touristiques de la province.	3h
		5.2-Le tourisme culturel et historique.	3h
		5.3-Le tourisme de santé.	3h
		5.4-Le tourisme religieux.	3h
		5.5-Le tourisme d'affaires.	3h
		5.6-Le tourisme thermal.	3h
		5.7-Le tourisme rural.	3h
		Autoévaluation	3h
		Évaluation	3h
6	Un séjour en Angola	6.1- La localisation géographique et division administrative de l'Angola.	3h
		6.2- Les formalités officielles pour se rendre en Angola. Agences de voyages. (Trouver des informations sur : <a href="http://www.minhotur.gov.ao/">http://www.minhotur.gov.ao/</a> )	3h
		6.3- Les contextes économique, géographique, historique et culturel de l'Angola.	3h
		6.4- Les lieux d'hébergement touristique.	3h
		6.5- Les activités touristiques dans les principales villes et régions angolaises.	3h
		6.6- L'offre des prestations touristiques en Angola.	3h
		6.7- Présentation des potentialités touristiques de l'Angola.	3h

Tableau n°50: Unités d'enseignement et cours/sous-thèmes (suite)

N°	Unités d'enseignement	Sous-thèmes/cours	N° d'heures
<b>Domaine du tourisme (suite)</b>			
7	Les monuments et les sites touristiques de l'Angola	7.1- Les attractions touristiques de Luanda, Cabinda et Zaire.	
		7.2- Les attractions touristiques de Malange, Lunda-Norte et Lunda Sul.	3h
		7.3- Les attractions touristiques de Huambo et Bié.	3h
		7.4- Les attractions touristiques de Bengo, Uige et Kwanza-Norte.	3h
		7.5- Les attractions touristiques de Benguela et Kwanza-Sul.	3h
		7.6- Les attractions touristiques de Moxico et Kuando-Kubango	3h
		7.7- Les attractions touristiques de Huila, Namibe et Cunene.	3h
8	Le guide Accompagnateur du tourisme	8.1- Le guide touristique officiel de l'Angola.	3h
		8.2- Le programme d'excursion touristique.	3h
		8.3- Les visites guidées de sites touristiques.	3h
		8.4- Les prestations de guidage.	3h
		8.5- Les circuits touristiques.	3h
		8.6- La prise en charge de l'hébergement à l'arrivée des clients dans le pays, province ou ville et négociation de leurs intérêts dans les hôtels.	3h
		Autoévaluation	3h
		Évaluation	3h
9	Promotion du tourisme en Angola	9.1- Les informations générales	3h
		9.2- Les moyens de promotion du tourisme.	3h
		9.3- Les potentialités touristiques des provinces.	3h
		9.4- Les différentes attractions de chaque ville ou région de l'Angola.	3h
		9.5- L'organisation des excursions touristiques.	3h
		9.6- La promotion des produits et services touristiques de l'Angola.	3h
		9.7- L'animation touristique.	3h
		9.8- À l'office de tourisme.	3h

Tableau n°51: Unités d'enseignement et cours/sous-thèmes (suite)

N°	Unités d'enseignement	Sous-thèmes/cours	N° d'heures
<b>Domaine de l'hôtellerie et Restauration</b>			
10	La chaîne hôtelière angolaise	10.1-Développement hôtelier en Angola.	3h
		10.2- Le classement et la typologie des hôtels en Angola.	3h
		10.3- Les hôtels et les auberges de l'Angola.	3h
		10.4- Les chambres recensées en Angola.	3h
		10.5- Les hôtels indépendants et les chaînes.	3h
		10.6- Les abréviations internationales liées aux hôtels et les auberges de l'Angola.	3h
		10.7- La présentation d'un hôtel.	3h
		Évaluation	3h
11	Les métiers de l'hôtellerie	11.1-La gestion et le marketing de l'hôtel.	3h
		11.2-Les agents de la réception.	3h
		11.3-Les agents du restaurant.	3h
		11.4-Les agents du hall.	3h
		11.5-Les agents des étages.	3h
		11.6-Les agents de la cuisine.	3h
		11.7-Les serveurs.	3h
		Autoévaluation	3h
12	À la réception	12.1- La confirmation ou annulation d'une réservation.	3h
		12.2- L'accueil de clients au comptoir de l'hôtel.	3h
		12.3- La présentation de différents services de l'hôtel.	3h
		12.4- Le hall de l'hôtel.	3h
		12.5- Description du règlement de l'hôtel.	3h
		12.6- Les services hôteliers.	3h
		12.7- Le départ des clients.	3h
13	Les différentes prestations et services de l'hôtel	13.1-Questions concernant les horaires et les activités offertes par l'hôtel.	3h
		13.2-La description de types d'hôtel en fonction du confort et du public qui s'y adresse.	3h
		13.3-Les difficultés rencontrées par les services de chambre et blanchisserie.	3h

Tableau n°52: Unités d'enseignement et cours/sous-thèmes (suite)

		Domaine de l'hôtellerie et restauration (suite)	
13		13.4-Dans le salon de coiffure.	3h
		13.5-La prise d'une commande dans les chambres.	3h
		13.6-Dans le salon de beauté.	3h
		13.7-Dans la boutique de souvenirs.	3h
14	Dans le restaurant et dans le café de l'hôtel	14.1- L'accueil des clients au restaurant.	3h
		14.2- Les propositions.	3h
		14.3- Les différents types d'aliments locaux.	3h
		14.4- La description d'un plat.	3h
		14.5- Les repas gastronomiques des français.	3h
		14.6- Le menu et la commande.	3h
		14.7-Les différentes prestations de la restauration.	3h
		Autoévaluation	3h
15	Élaboration de courts documents d'information	15.1- L'élaboration des documents pour renseigner les clients sur les disponibilités de l'hôtel.	3h
		15.2- Le courriel électronique.	3h
		15.3- Le télex et la télécopie.	3h
		15.4- L'élaboration et remplissage de formulaires ou fiche de client.	3h
		15.5- Les informations historiques et culturelles sur les lieux, à l'usage des visiteurs.	3h
		15.6-Des courts documents de promotion de prestation hôtelière.	3h
16	Résolution des litiges liés à l'hôtellerie avec les clients	14.1- Les plaintes et les réclamations.	3h
		14.2- Les principaux motifs de réclamations des clients.	3h
		14.3- La gestion des problèmes rencontrés dans les chambres.	3h
		14.4- Le traitement de réclamations des clients.	3h
		14.5- La résolution des litiges liés à la restauration.	3h
		14.6- Les droits de clients en cas de litige.	3h
		14.7- Lettres de reconnaissance et de réponse aux réclamations.	3h
		Autoévaluation	3h
		Évaluation	3h

. 10<sup>ème</sup> ANNÉE**Unité d'enseignement n°1 : Premiers contacts**

Tableau n°53: Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 1

<b>TRIMESTRE</b>	<b>I</b>
<b>UNITÉ D'ENSEIGNEMENT</b>	<b>1</b>
<b>NOMBRE DE SEMAINES SCOLAIRES</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE DE COURS</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE D'HEURES</b>	<b>21</b>

**1-Objectifs langagiers autour de l'unité**

À la fin de l'unité, les apprenants doivent être capables:

- d'utiliser les termes de salutation et de prendre contact avec les clients.
- de se présenter et présenter quelqu'un.
- d'épeler un nom ou mot.
- d'adresser la parole à quelqu'un.
- de fournir des informations au sujet de soi-même.
- de prendre contact par téléphone.
- de prendre contact par écrit.
- de construire un discours cohérent.
- de décrire une personnalité.
- de décrire physiquement une personne.
- de repérer des informations essentielles dans un document sonore et écrit.
- d'utiliser le vocabulaire relatif à la description d'une personne.
- d'utiliser les structures interrogatives.
- d'utiliser le présent de l'indicatif.
- d'utiliser: c'est/il est/elle est.
- d'utiliser la forme négative.
- d'utiliser les articles définis et indéfinis.
- d'utiliser les pronoms personnels toniques.
- d'utiliser les adjectifs qualificatifs.
- d'utiliser le futur simple et le futur proche.



- d'utiliser le passé composé.
- d'utiliser l'intonation dans les phrases interrogatives.
- de travailler des points de phonétique (les liaisons).
- d'apprendre les sons du français.
- de compter de 0 jusqu'à 2000 ou plus.
- de demander et donner l'heure.
- d'indiquer la date.

## **2-Situations de communication en français**

Dans cette unité, les apprenants sont sollicités à réagir dans des situations de communication suivantes:

- Premier contact en situation professionnelle.
- Communication face-à-face (contact entre l'agent de tourisme et le client).
- Présentation de l'entreprise.
- Prise de contact par téléphone.
- Prise de contact par écrit (rédiger un mail, un télex).
- Localisation d'une ville, d'une région ou d'un pays.
- Description d'une personnalité.
- Description physique d'une personne.
- Écoute et compréhension d'un dialogue entre l'agent de tourisme et le client à l'agence de voyage.
- Dialogue au téléphone à l'office de tourisme.
- Lecture et compréhension des documents écrits.

## **3- Types de compétences à développer**

### **3.1- Compréhension orale.**

- Écouter des enregistrements qui contiennent des termes de salutation et de prendre congé ainsi que des formules de la présentation ou identification dans une situation impliquant l'agent de tourisme ou de l'hôtellerie et le client.
- Écouter des documents sonores où des personnes se présentent en mettant en évidence les formes linguistiques et socioculturelles relatives au contexte.
- Écouter un extrait audio avec quiz pour vérifier la compréhension.
- Comprendre des offres d'emploi et des demandes d'emploi.
- Découvrir le lexique du tourisme à partir d'une vidéo.
- Comprendre le sens d'un discours ou d'un document spécialisé.

### **3.2- Compréhension écrite.**

- Lire un texte ou un document relevant du domaine du tourisme et de l'hôtellerie.
- Lire des textes ou des documents spécialisés.

### **3.3-Expression orale.**

- Saluer quelqu'un.
- Demander à quelqu'un sa date de naissance et son état civil.
- Demander les coordonnées de quelqu'un.
- Se présenter pour un poste.
- Se présenter professionnellement.
- Présenter quelqu'un.
- Parler de l'âge (âgé, âgée/jeune/vieux, vieille).
- Parler de l'apparence (jolie/beau, belle/mignon, mignonne/laid, laide/moche).
- Parler des cheveux (noirs/roux/bruns/blonds/raides/ondulés/frisés/bouclés).
- Parler des yeux (bleus/petits/grands/verts/noirs/marrons/gris).
- Parler du caractère d'une personne  
(heureux, heureuse/sympathique/antipathique/Méchant, méchante).
- Parler des traits particuliers d'une personne (ex : il a une moustache, une calvitie, ...).
- Décrire les vêtements (il porte un tee-shirt jaune).
- Indiquer la taille (gros, grosse/grand, grande/petit, petite/mince/maigre).
- Présenter l'entreprise.
- Demander et exprimer des besoins.
- Se renseigner sur les habitudes de quelqu'un.
- Remercier.
- Prendre congé.

### **3.4-Expression écrite.**

- Exprimer ses goûts et ses préférences.
- Élaborer un CV.
- Faire par écrit une demande d'emploi.
- Écrire des notes et des messages.

### **3.5-Interaction orale**

- Simuler une conversation ou dialogue entre les apprenants.

## 4-Contenus

### 4.1-Contenus communicatifs :

- Saluer et prendre congé à quelqu'un
- Présenter/Se présenter (nom, âge, date et lieu de naissance, profession, nationalité, état civil, adresse, langues parlées, numéro de téléphone, mail, code postal, etc.).
- Poser des questions.
- Répondre aux questions.
- Demander et donner des informations/renseignements.
- Interpeller quelqu'un.
- Caractériser une personne.
- Compter (de 0 jusqu'à 2000).
- Dire la date.
- Localiser un pays, une région, une ville.
- Exprimer une prévision.
- Décrire le temps qu'il fait.
- Décrire la personnalité.
- Parler de son métier.
- Présenter une entreprise touristique ou un établissement hôtelier.
- Identifier quelqu'un et formuler une demande.
- Demander des informations.
- Donner des informations.
- Se situer dans le temps et dans l'espace.
- Demander et donner l'heure.
- Donner et prendre rendez-vous.
- Conseiller quelqu'un.
- Remercier.
- Prendre congé.

## 4.2-Contenus linguistiques :

### 4.2.1-Grammaire

- Le présent de l'indicatif (verbes : avoir, être, s'appeler, faire, travailler, habiter, aller, venir).
- Les prépositions, noms de pays et de villes (**en** + pays féminin ; **au** + pays masculin ; **à** + ville).
- Les adverbes de lieu et de temps.
- Le genre et le nombre des noms et des adjectifs qualificatifs.
- Les adjectifs démonstratifs (ce, cet, cette, ces).
- Les adjectifs possessifs (mon, ton, son, ses, mêm, tes...).
- Les articles définis (le, la...) et indéfinis (un, une...).
- Les pronoms personnels sujet (je, tu, il/elle, nous, vous, ils/elles).
- Les pronoms toniques (moi, toi, lui/elle, nous, vous, eux/elles).
- Les phrases interrogatives.
- Les phrases affirmatives et négatives.
- Les formes interrogatives (est-ce que/qu'est-ce que/quel(le)/qui/où?).
- Les mots interrogatifs : pourquoi.. ? et comment... ?
- Les présentateurs (c'est/voici/voilà).
- Le futur simple.

### 4.2.2-Lexique

- Les termes de salutation; Les termes de prendre congé; Les nombres cardinaux; Les noms et prénoms; L'état civil de quelqu'un (marié/e/, célibataire, séparé/e/, divorcé/e/, veuf/veuve/) ; La famille (le mari/l'époux, la femme, les enfants); Les jours de la semaine; Les mois de l'année; L'heure; La date; Les saisons; L'alphabet; Les pays et les nationalité; Les villes; Le climat; La météo; Les vacances; La politesse; Les expressions utiles en classe:
- Description d'une personnalité (gentil/le/, généreux/se/, sérieux/se/, amical/e/, amusant/e/, bavard/e/, gourmand/e/, paresseux/se/, timide, égoïste, ennuyeux/se/, sympathique).
- Description physique (roux; noirs; chatains; gros/se/, de taille moyenne, grand/e/, mince, marron, noisette, vert/e/, gris/e/, blond/e/, courts, longs,; raids, frisés, petit/e/, grand/e/, vieux, vieille, jeune; beau; belle).

- Métiers de tourisme (Chef de réservation ; agent de voyages ; guide touristique ; hôtesse de l'air). Voyage, hôtel, office de tourisme, compagnie aérienne, agence de voyage, compagnie ferroviaire, société de loisirs et tourisme.
- Métiers de l'hôtellerie et restauration (réceptionniste, concierge, gouvernante, femme de chambre ou valet, maître d'hôtel, chef de rang, commis de salle, sommelier).
- Les professions; les nationalités.
- Les mois de l'année; les jours de la semaine; les saisons.
- L'état civil.
- Les couleurs.

#### **4.3-Contenus socioculturels:**

- Les rituels de salutation en français et d'une lettre amicale.
- Les formules de politesse.
- Les remerciements.
- Attitude et intonation à adopter pour obtenir et donner des informations.

### **5-Activités pour développer les compétences visées**

#### **5.1-Activités pour développer la compréhension orale**

- Écoute et Compréhension des documents sonores.
  - ✓ des enregistrements contenant des termes de salutation et de prendre congé ainsi que des formules de la présentation ou identification dans une situation impliquant l'agent de tourisme ou de l'hôtellerie et le client.
- Écoute des extraits audio avec quiz.
- Découverte du lexique du tourisme à partir d'une vidéo.

#### **5.2-Activités pour développer la compréhension écrite**

- Lecture et Compréhension des documents écrits.
  - ✓ des cartes de visite.
  - ✓ descriptifs d'identité.
- Descriptifs des entreprises touristique.

#### **5.3-Activités pour développer l'expression orale**

- Jeux de rôle et simulation.
- Jeux de téléphone.

- Présentation de quelqu'un en donnant des éléments d'identité: lieu de résidence ou d'origine, état civil, emploi, son métier, ses activités.
- Description d'une identité.
- Demande/indication de prix.

#### **5.4-Activités pour développer l'expression écrite**

- Rédaction d'une annonce de demande d'emploi.
- Rédaction de courts textes de présentation.

#### **5.5-Activités d'interaction orale**

- Engager les apprenants dans des activités de présentation et d'identification (Jeux de rôle et simulation : réception du client au comptoir ; accepter une réclamation de client, faire une réservation, faire un check-in et check-out).

#### **5.6-Activités de remédiation**

- Travail sur des difficultés liées aux termes de salutations, aux déterminants, aux prépositions, articulateurs.
- Des copies fautives des apprenants pour les amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes.

### **6-Gamme d'exercices réalisables**

- Exercices de reconnaissance des mots; exercices de repérage sonore ; exercices de complétion ou remplissage avec le vocabulaire spécifique (exercices lacunaires ou à trous pour tester l'appréhension du vocabulaire) ; exercices de compréhension orale; exercices d'expression orale (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension orale) ; exercices d'expression écrite (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension écrite) ; exercices de vrai ou faux ; exercices de substitution; exercices de production orale; exercices de reformulation; exercices d'observation et de discrimination; exercices de remédiation.

### **7-Tâches finales/Transfert ou intégration des compétences acquises**

- Décrire oralement une personne de la classe au voisin.
- Élaborer une fiche d'identité d'une entreprise touristique angolaise (nom de l'entreprise; type d'entreprise; activité de l'entreprise) pour réaliser un livret d'entreprise.

- Rédiger une petite autobiographie linguistique et affective (les langues avec lesquelles ils sont en contact en famille/au travail/à l'école/ avec des amis/) pour un carnet de classe.

## 8-Moyens Matériels ou supports privilégiés

- Supports authentiques oraux, audiovisuels et écrits (ou adaptés).  
Exemples: cartes postales, brochure de voyage ; extrait vidéo avec la présentation d'un professionnel de l'hôtellerie ; CD avec la présentation/publicité d'un lieu touristique/d'une personnalité.
- Supports numériques/extraits de sites d'internet; fiches d'exercices; supports authentiques oraux, audiovisuels et écrits (ou adaptés). Exemples: extrait video avec la présentation d'une entreprise touristique angolaise.



*Unité d'enseignement n° 2 : Accueil et renseignement  
des touristes en Angola*

Tableau n°54: Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 2

TRIMESTRE	I
UNITÉ D'ENSEIGNEMENT	2
NOMBRE DE SEMAINES SCOLAIRES	7
NOMBRE DE COURS	7
NOMBRE D'HEURES	21

## 1-Objectifs langagiers autour de l'unité

À la fin de l'unité, les apprenants doivent être capables:

- d'accueillir et renseigner les touristes.
- d'interagir en français avec les touristes francophones.
- de lire un plan et indiquer la direction.
- de conseiller les touristes.
- d'orienter les touristes.
- de comprendre des documents sonores/audiovisuels en français.
- de comprendre des documents écrits en français.
- de travailler le lexique du tourisme.

- de s'exprimer oralement en français dans le contexte touristique.
- de s'exprimer par écrit dans le contexte touristique.
- de décrire des activités passées et futures.
- de se faire Comprendre pour échanger des idées et des informations sur des sujets variés du domaine du tourisme.

## **2-Situations de communication en français**

Dans cette unité les apprenants sont sollicités à réagir dans des situations de communication suivantes:

- Accueil et renseignement des touristes (renseignement des touristes sur les différentes prestations du tourisme dans la ville ou dans la région).
- Organisation de séjours de touristes.
- Règlement sur les établissements d'hébergement touristique.
- Information sur les services touristiques proposés.
- Interaction avec des clients francophones ou des clients ne parlant pas la langue portugaise.
- Rédaction d'un document concernant les différentes branches du tourisme de l'Angola.
- Réponses aux demandes d'information des clients.
- Demande des propositions de circuit touristique à un prestataire, à la suite de la demande d'un client.
- Demande de devis.
- Réservation de voyage auprès d'un prestataire, à la suite de la demande d'un client.
- Modification ou annulation d'une réservation.
- Aide au client à choisir, acheter, à réserver.
- Organisation d'un circuit touristique auprès d'un prestataire, à la suite de la demande d'un client.
- Demande des propositions de séjour hôtelier auprès d'un prestataire, à la suite de la demande d'un client.
- Rédaction d'une lettre, d'une télécopie, en réponse à une situation donnée relevant du tourisme.
- Écoute des enregistrements engageant des agentes de tourisme et des clients.
- Informations sur les curiosités locales.



### **3- Types de compétences à développer**

#### **3.1-Compréhension orale**

- Écouter un document sonore et repérer des informations demandées et prendre des notes.
- Écouter et comprendre des documents d'orientation habituellement disponibles aux touristes.

#### **3.2-Compréhension écrite**

- Lire des informations touristiques contenus dans la brochure/guide ou carte touristique de la ville.
- Localiser un lieu sur une carte.

#### **3.3-Expression orale**

- Renseigner les touristes sur les curiosités locales.
- Donner un conseil.
- Expliquer les différentes branches du tourisme de l'Angola.

#### **3.4-Expression écrite**

- Rédiger des courriels de rappels.
- Rédiger une lettre, une télécopie, en réponse à une situation donnée relevant du tourisme.

#### **3.5-Interaction orale**

- Simuler une conversation ou dialogue entre les apprenants.

### **4-Contenus**

#### **4.1-Contenus communicatifs:**

- Accueillir et renseigner les touristes.
- Orienter et conseiller les touristes.
- Confirmer et annuler une réservation.
- Se situer dans le temps et dans l'espace.

#### **4.2-Contenus linguistiques :**

##### **4.2.1-Grammaire**

- Les nombres cardinaux
- Les relatifs (qui, que).
- La mise en relief (c'est moi qui..., c'est lui que/qui...).
- La négation (ne...pas ; ne...pas encore ; ne...jamais; ne...plus.).
- Les adverbes de temps (maintenant, demain, après- demain,..).

- La localisation spaciale (venir de/aller à +ville ou pays; habiter à, au, en +ville ou pays ; il y a).
- Quelques articulations du discours (et/ou/alors/parce que).

#### **4.2.2-Lexique**

- Les nombres ordinaux;
- L'hébergement touristique (les hôtels, les résidences de tourisme, les village de vacances ; l'hôtellerie de plein air«campings et parcs résidentiels de loisirs ; Meubles de tourisme ; Auberges de jeunesse); Aimable; Poli; Générosité.

#### **4.3-Contenus socioculturels**

- Rituels d'accueil français et angolais.

### **5-Activités pour développer les compétences visées**

#### **5.1-Activités pour développer la compréhension orale**

- Écoute, repérage des informations et prise des notes à partir d'un document sonore.
- Écoute et compréhension des documents sonore/enregistrements audio.

#### **5.2-Activités pour développer la compréhension écrite**

- Lecture et compréhension de documents écrits.
  - ✓ brochure/dépliant/guide ou carte touristique de la ville ou région.
  - ✓ des textes spécialisés sur l'accueil et renseignement des touristes.

#### **5.3-Activités pour développer l'expression orale**

- Accueil et renseignement des touristes.
- Informations sur les curiosités locales.
- Demande de renseignement dans une agence de voyages.
- Localisation et explication d'un lieu ou d'un site touristique sur la carte

#### **5.4-Activités pour développer l'expression écrite**

- Conception et élaboration d'un court document d'information ou de promotion de prestation touristique.

#### **5.5-Activités d'interaction orale**

- Jeux de rôle et simulation (pour travailler la compréhension orale et l'expression orale, l'enseignant peut diviser la classe en groupe de deux apprenants : l'un représentera l'agent d'accueil et l'autre le client).

#### **5.6-Activités de remédiation**

- Travail sur des difficultés liées aux déterminants, prépositions, articulateurs.

- Des copies fautives des apprenants pour leur amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes.

## **6-Gamme d'exercices réalisables**

- Exercices de reconnaissance des mots; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique; exercices de compréhension orale; exercices d'expression orale (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension orale); exercices d'expression écrite (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension écrite); exercices de «vrai» ou «faux»; exercices de substitution; exercices de repérage sonore; exercices de production orale; exercices lacunaires ou à trous pour tester l'appréhension du vocabulaire; exercices de reformulation; exercices d'observation et de discrimination; exercices de remédiation.

## **7- Tâches finales/Transfert ou intégration des compétences acquises**

- Contexte communicatif  
-Vous êtes employé(e) de l'Office du tourisme. Un touriste souhaite venir en vacance dans la ville. Il vous envoie un e-mail pour vous demander des renseignements sur des hôtels luxueux (4 et 5 étoiles) de la ville.  
Tâche : Répondez au courrier électronique du touriste en lui conseillant les meilleurs hôtels de la ville selon sa demande.

## **8- Moyens Matériels ou supports privilégiés**

- Supports authentiques oraux, audiovisuels et écrits (ou adaptés).  
Exemples: conversation téléphonique ; dépliants; brochure de voyage ; extrait vidéo avec la présentation d'un professionnel du tourisme; CD avec la présentation/publicité d'un lieu touristique ; DVD avec la réception d'un client ; supports numériques/extraits de sites d'internet et fiches d'exercices.

**10<sup>ème</sup> ANNÉE**

**Unité d'enseignement n°3: *Métiers du tourisme***

Tableau n°55: Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 3

<b>TRIMESTRE</b>	<b>II</b>
<b>UNITÉ D'ENSEIGNEMENT</b>	<b>3</b>
<b>NOMBRE DE SEMAINES SCOLAIRES</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE DE COURS</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE D'HEURES</b>	<b>21</b>

### 1-Objectifs langagiers autour de l'unité

À la fin de l'unité, les apprenants doivent être capables:

- de définir en français les notions de tourisme et de touriste retenues par l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT).
- de comprendre les différentes professions du tourisme.
- de savoir la liste des qualités requises pour exercer les différentes professions dans le secteur du tourisme.
- de commenter un événement ou une visite.
- de savoir accueillir les touristes francophones et de les conseiller.
- d'être capable de Répondre au téléphone.
- d'utiliser le lexique du tourisme dans un contexte approprié.
- de conjuguer les verbes proposés et de les utiliser dans le contexte en question.

### 2-Situations de communication en français

Dans cette unité, les apprenants sont sollicités à réagir dans des situations de communication suivantes:

- Définition des différentes professions.
- Contact avec les touristes.
- Accueil et renseignement des touristes.
- Prise des réservations en agence de voyages.
- Organisation et animation des activités culturelles et sportives.
- Vente des billets ou des titres de transport.

- Réception au comptoir du touriste.
- Réservation et vente de titres de transport et de séjours touristiques.
- Location de voitures.
- Élaboration des produits touristiques.
- Entretien d'une chambre.
- Promotion et commercialisation des produits touristiques.
- Organisation des manifestations événementielles (foires, expositions, salons, festivals, spectacles).
- Organisation de vacances des touristes.
- Proposition de voyages dans le territoire national.
- Contrôle de l'accès des visiteurs au parc de loisirs.

### **3- Types de compétences à développer**

#### **3.1- Compréhension orale**

- Écouter, repérer des informations et prendre des notes à partir d'un document sonore.
- Écouter et comprendre des extraits sonores.

#### **3.2- Compréhension écrite.**

- Lire et comprendre des documents écrits courants dans le domaine du tourisme ( des publicités, des prospectus, des horaires, des brochures, des dépliants).

#### **3.3-Expression orale**

- Décrire.
- Expliquer.

#### **3.4-Expression écrite.**

- Décrire des tâches des entreprises du tourisme.

#### **3.5-Interaction orale**

- Simuler une conversation ou dialogue entre les apprenants.

### **4- Contenus**

#### **4.1-Contenus communicatifs**

- Accueillir et renseigner les touristes.
- Informer.
- Persuader.
- Orienter.
- Donner des conseils.

- Assurer le suivi des dossiers et la facturation.
- Proposer de voyages dans le territoire.
- Fidéliser les clients.
- Commenter les visites.
- Promouvoir et commercialiser les produits touristiques.

#### **4.2-Contenus linguistiques :**

##### **4.2.1-Grammaire**

- Le conditionnel de politesse (je voudrais, je voulais...).
- Les pronoms interrogatifs (où/quand/combien).
- Les adjectifs interrogatifs (quel, quelle, quels, quelles).
- Les adverbes de quantité (un peu/beaucoup).
- Il faut, impératif présent.
- Les adjectifs possessifs.
- Les articles partitifs/quantité indéterminée (du/de la/ de l'/des...).
- La quantité déterminée (un peu de/beaucoup de/pas de...).
- Les expressions du temps : heures et dates.
- L'interrogation.
- Le présent progressif.
- Le passé récent.

##### **4.2.2-Lexique**

- Tourisme (activité de personnes voyageant vers des endroits à l'extérieur de leur milieu habituel et séjournant dans ces endroits pendant moins d'une année consécutivement à des fins de loisir, d'affaires ou à d'autres fins. «Viret-Thasiniphone (2012 :31)»).
- Touriste (visiteur temporaire qui séjourne au moins une nuit ou plus de 24 heures dans un lieu qu'il visite, pour des motifs de loisirs (agrément, vacances, santé, éducation, religion et sport) ou d'affaires (famille, mission, réunion. «Viret-Thasiniphone (idem:31)»).
- Agence de voyages; Agent de voyages; Agent d'accueil (employé chargé de renseigner les touristes); Office du tourisme; Forfaitiste/Chef de produits (employé/e/ chargé/e/ de concevoir les produits touristiques); Forfaitiste vendeur/se/ (personne chargée de vendre des forfaits touristiques dans une agence de voyages); Hôtesse d'accueil (employée qui accueille et renseigne les

touristes dans un office de tourisme ou dans un aéroport); Hôtesse de l'air/Steward (personne qui s'occupe des passagers pendant le vol); Agent d'assistance; Agent de comptoir (personne ou employé d'une agence de voyage chargé(e) de l'accueil des touristes et de la vente des produits touristiques); Agent de réservation (personne chargée de la prise des réservations en agence de voyages); Guide accompagnateur (personne chargée d'accompagner un groupe de touristes, du départ jusqu'à l'arrivée. Elle organise aussi matériellement le voyage); Guide interprète (personne ou employé chargé de commenter une visite dans la langue du touriste); Guide local (personne ou employé chargé de commenter des visites guidées dans son pays, dans sa province ou dans sa région); Loueur de véhicules (personne ou professionnel qui s'occupe de la location des véhicules à des clients); Moniteur sportif; Agent de voyages; Employé de parc de loisirs; animateur de tourisme local; Agréable; poli(e); sociable; dynamique; autonome; organisé(e); aimable ; vendeur(se) ; créativité ; inventivité ; culture générale ; emploi ; envie ; Pays, Région ; Ville ; Province; Promotion touristique; Chargé de promotion; Chef de produits; Agent de voyages; Hôtesse de l'air ou steward; Agent d'accueil d'information; Un billettiste (personne chargée de la vente des billets ou des titres de transport dans une agence de voyages); Une agence distributrice; Un voyageur; Une Agence de réceptif; Un agent de comptoir; animateur/animateur; Chauffeur (personne ou employé chargé(e) de conduire les touristes en voiture, en minibus ou en bus d'un endroit à un autre); Chef de cabine (responsable du service et de la sécurité des passagers en Cabine); Commandant de bord; Agent de sécurité; Le réceptionniste; La gouvernante; Le directeur; Le sommelier; Le serveur; Le cuisinier; L'agent d'information; L'agent de comptoir; Le barman; Le maître d'hôtel; L'animatrice; Le standardiste; L'agent de réservation; L'hôtesse d'accueil; Le groom; Un Steward; Programme ou livret d'accueil; Office de tourisme.

#### **4.3-Contenus socioculturels**

- Connaître les métiers liés au tourisme en France et dans les pays francophone.

### **5-Activités pour développer les compétences visées**

#### **5.1-Activités pour développer la compréhension orale**

- Écoute, repérage des informations et prise des notes à partir d'un document sonore.
  - ✓ Extraits sonores d'un(e) employé(e) de l'agence de voyage.

#### **5.2-Activités pour développer la compréhension écrite**

- Lecture et Compréhension des documents écrits.
  - ✓ des textes sur les différents types de tourisme.
- Identification des différentes activités du secteur de tourisme.

#### **5.3-Activités pour développer l'expression orale**

- Commentaire des visites.
- Organisation d'un voyage ou d'une visite.
- Organisation des jeux et création des animations.

#### **5.4-Activités pour développer l'expression écrite**

- Description des tâches des entreprises du tourisme.

#### **5.5-Activités d'interaction orale**

- Jeux de rôle et simulations (pour travailler la compréhension orale et l'expression orale, l'enseignant peut diviser la classe en groupe de deux apprenants : l'un représentera le Directeur des Ressources Humaines (DRH) d'une entreprise et l'autre le chercheur/candidat à un poste d'emploi).

#### **5.6-Activités de remédiation**

- Travail sur des difficultés liées aux déterminants, prépositions, articulateurs, etc.
- Des copies fautives des apprenants pour leur amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes.

### **6-Gamme d'exercices réalisables**

- Exercices de reconnaissance des mots; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique; exercices de compréhension orale; exercices d'expression orale (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension orale) ; exercices d'expression écrite (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension écrite); exercices de vrai ou faux; exercices de substitution; exercices de repérage sonore; exercices de production orale; exercices lacunaires



ou à trous pour tester l'appréhension du vocabulaire; exercices de reformulation; exercices d'identification; exercices d'association des images et des types de tourisme; exercices d'observation et de discrimination; exercices de remédiation.

## 7- Tâches finales/Transfert ou intégration des compétences acquises

- Simulez des entretiens entre responsable de ressources humaines hôteliers et demandeur d'emploi (en groupe de deux, on joue la scène).  
Étapes (**1**-Le recruteur donne la parole pour que le candidat se présente; **2**-Le recruteur pose des questions pour obtenir des informations précises du candidat : -formation, -projet professionnel, -raisons de la candidature, etc.; **3**-Le recruteur présente l'entreprise et le poste: -l'entreprise et ses besoins, -le secteur d'activité, -les compétences exigées ; **4**-Questions d'ordre personnel : -situation familiale, -le salaire, etc.
- Rédaction des CVs efficaces en cohérence avec l'offre des emplois dans le secteur du tourisme.

## 8-Moyens Matériels ou supports privilégiés

- Documents authentiques.
- Documents sonores; vidéos; ressources documentaires (Dépliants, brochures); textes écrits; CD; DVD (La réception d'un client).

**10<sup>ème</sup> ANNÉE**

*Unité d'enseignement n° 4 : Les différents types de tourisme dans le monde*

Tableau n°56: Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 4

TRIMESTRE	II
UNITÉ D'ENSEIGNEMENT	4
NOMBRE DE SEMAINES SCOLAIRES	4
NOMBRE DE COURS	4
NOMBRE D'HEURES	12

## 1-Objectifs langagiers autour de l'unité

À la fin de l'unité, les apprenants doivent être capables:

- de décrire les différents types de tourisme dans le monde.
- d'identifier les pays les plus forts touristiquement dans le monde.

## **2-Situations de communication en français**

Dans cette unité les apprenants sont sollicités à réagir dans des situations de communication suivantes:

- Caractérisation des potentiels touristiques des pays du monde.
- Présentation des principales attractions touristiques du monde.
- Description des différents types de tourisme dans beaucoup de pays européens, asiatiques, africains et américains.

## **3-Types de compétences à développer**

### **3.1- Compréhension orale**

- Écouter, repérer des informations et prendre des notes à partir d'un document sonore.
- Écouter et comprendre des documents sonores relatifs aux différents types de tourisme dans le monde.

### **3.2- Compréhension écrite:**

- Lire et comprendre des documents écrits propres à ce contexte.

### **3.3-Expression orale**

- Expliquer les différents types de tourisme dans le monde.
- Décrire les types de tourisme dans beaucoup de pays européens, asiatiques, africains et américains.

### **3.4-Expression écrite**

- Décrire les types de tourisme dans beaucoup de pays européens, asiatiques, africains et américains.

### **3.5-Interaction orale**

- En groupe de deux, simuler une conversation ou dialogue entre les apprenants pour décrire les différents types de tourisme dans le monde.

## **4-Contenus**

### **4.1-Contenus communicatifs**

- Localiser géographiquement les pays les plus attractifs.
- Décrire les différents types de tourisme dans le monde.

## **4.2-Contenus linguistiques**

### **4.2.1-Grammaire**

- Les prépositions de lieu.
- Les adverbes de lieu.
- Le pronom complément y et en.
- Les expressions de la comparaison (comparatif et superlatif).
- Les tournures impersonnelles (il est interdit de/il est utile de/il est important de).

### **4.2.2-Lexique**

- Le guide ; le tourisme bleu (effectué au bord de la mer); le tourisme vert (effectué à la campagne); le tourisme montagnard (effectué à la montagne); le tourisme urbain ou culturel (effectué en ville); le tourisme de santé (effectué aux stations thermales); le tourisme religieux (effectué aux lieux de pèlerinage); le tourisme d'affaires (comprenant des voyages d'affaire, les foires et les salons); le tourisme durable ( qui vise l'environnement «les ressources naturelles et culturelles»); le tourisme de découverte économique (effectué aux sites touristiques qui représente le passé, le présent et le futur); le tourisme culturel (effectué aux musées, aux salles de spectacles et y compris l'intérêt à la gastronomie, aux fêtes locales, à l'artisanat et aux sites industriels).

## **4.3-Contenus socioculturels**

- Découvrir les ressemblances et les différences entre les différents types de tourisme en France et dans les pays francophones.

## **5-Activités pour développer les compétences visées**

### **5.1-Activités pour développer la compréhension orale**

- Écoute, repérage des informations et prise des notes à partir d'un document sonore.

### **5.2-Activités pour développer la compréhension écrite**

- Lecture et compréhension des documents écrits.

### **5.3-Activités pour développer l'expression orale**

- Description des différents types de tourisme dans beaucoup de pays européens, asiatiques, africains et américains.

### **5.4-Activités pour développer l'expression écrite**

- Description des différents types de tourisme dans beaucoup de pays européens, asiatiques, africains et américains.

### **5.5-Activités d'interaction orale**

- Jeux de rôle et simulations.

### **5.6-Activités de remédiation**

- Travail sur des difficultés liées aux déterminants, prépositions, articulateurs, etc.
- Des copies fautives des apprenants pour leur amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes.

### **6-Gamme d'exercices réalisables**

- Exercices de reconnaissance des mots; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique; exercices de compréhension orale; exercices d'expression orale (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension orale); exercices d'expression écrite (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension écrite); exercices de vrai ou faux; exercices de substitution; exercices de repérage sonore; exercices de production orale; exercices lacunaires ou à trous pour tester l'appréhension du vocabulaire; exercices de reformulation; et exercices d'observation et de discrimination; exercices de remédiation.

### **7- Tâches finales/Transfert ou intégration des compétences acquises**

- À l'oral et par écrit, en classe, chaque apprenant présente les principales attractions touristiques des pays francophones: décrire des lieux, des monuments et de leurs attraits touristiques.

### **8-Moyens Matériels ou supports privilégiés**

- Supports authentiques oraux, audiovisuels et écrits (ou adaptés)  
Exemples: cartes postales, brochure de voyage; extrait vidéo avec la présentation d'un professionnel de l'hôtellerie; CD avec la présentation/publicité d'un lieu touristique./d'une personnalité ; supports numériques/extraits de sites d'internet et fiches d'exercices.

**10<sup>ème</sup> ANNÉE**

**Unité d'enseignement n°5: *Types de tourisme en Angola***

Tableau n°57: Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 5

<b>TRIMESTRE</b>	<b>III</b>
<b>UNITÉ D'ENSEIGNEMENT</b>	<b>5</b>
<b>NOMBRE DE SEMAINES SCOLAIRES</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE DE COURS</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE D'HEURES</b>	<b>21</b>

### 1-Objectifs langagiers autour de l'unité

À la fin de l'unité, les apprenants doivent être capables:

- d'utiliser le lexique adapté aux différentes situations de communication.
- de répondre à la diversité de la demande et aux préférences des touristes.
- d'utiliser les structures interrogatives.
- d'utiliser l'intonation dans les phrases interrogatives.

### 2-Situations de communication en français

Dans cette unité, les apprenants sont sollicités à réagir dans des situations de communication suivantes:

- Description de types de tourisme des différents pays du monde.
- Description des potentiels touristiques des provinces ou régions de l'Angola.
- Caractérisation de différents types de tourisme et de loisirs de chaque province de l'Angola.
- Localisation géographique de l'Angola.

### 3- Types de compétences à développer

#### 3.1- Compréhension orale

- Écouter, repérer des informations et prendre des notes à partir d'un document sonore.
- Écouter et comprendre des documents sonores propres à ce contexte.

#### 3.2- Compréhension écrite:

- Lire et comprendre des documents écrits propres à ce contexte.

### **3.3-Expression orale.**

- S'exprimer dans des situations professionnelles.
- Expliquer les différents types de tourisme pratiqués en Angola.
- Décrire les types de tourisme dans beaucoup de pays européens, asiatiques, africains et américains.
- Conseiller les visiteurs.

### **3.4-Expression écrite.**

- Décrire le potentiel touristique de chaque province ou région de l'Angola.

### **3.5-Interaction orale**

- Simuler une conversation ou dialogue entre les apprenants.

## **4- Contenus**

### **4.1-Contenus communicatifs**

- Localiser géographiquement l'Angola.
- Conseiller les visiteurs.
- Présenter/décrire les potentialités touristiques des provinces ou régions de l'Angola.
- Présenter les loisirs de chaque Province.
- Présenter les principaux événements culturels de l'Angola.
- Décrire les différents types de tourisme en Angola.
- Indiquer la Province ou région de destination.
- Renseigner les touristes.
- Expliquer les touristes.
- Demander.

### **4.2-Contenus linguistiques**

#### **4.2.1-Grammaire**

- Conjugaison des verbes au présent de l'indicatif, futur simple et passé composé (convaincre, chercher, aimer, donner, accueillir, renseigner, informer, persuader, commenter).
- Le conditionnel présent.
- Les articulateurs chronologiques du discours (d'abord, ensuite, enfin/ premièrement, deuxièmement).
- Les articulateurs logiques simples : cause, conséquence, opposition : (donc/puisque/comme/alors/pourtant/alors que).

- Le subjonctif présent des verbes (conseiller, avoir, être, aller, faire, falloir, pleuvoir, pouvoir, savoir, valoir et vouloir).

#### 4.2.2-Lexique

- Tourisme bleu (tourisme qui a pour destination de bord de mer. L'Angola compte 1.650 km de côte. En fait, le littoral angolais est composé de 16 plages de sable. La saison privilégiée est l'été correspondant aux mois de mai à août).
- Tourisme vert (ce type de tourisme, aussi connu par le tourisme rural, correspond au déplacement à la campagne des touristes nationaux et étrangers. Depuis 2002, le territoire angolais connaît un vif succès par ses établissements, ses campings. Chaque fois on voit émerger des logis, bungalow ou d'autres types d'établissements d'hébergement dans les zones rurales, surtout dans les provinces de Cabinda, Benguela, Huila, Namibe, Kuando-Kubango, Huambo, Kwanza-Sul, Malange,).
- Tourisme blanc (connu aussi par le tourisme montagnard pratiqué en hiver en Europe et dans d'autres coins du monde. Ce type de tourisme n'est pas pratiqué en Angola car les conditions naturelles ne sont pas propices).
- Le tourisme culturel (connu aussi par le tourisme urbain. Il s'agit de tourisme effectué dans les grands centres urbains. Aujourd'hui, les villes angolaises attirent la curiosité et l'intérêt des touristes nationaux et étrangers. Et les villes et régions les plus fréquentées sont Luanda, Benguela, Lobito, Lubango, Namibe, Malange, Menongue, Dundo, Huambo, Kuito/Bie, ). Les sites touristiques les plus visités sont : le mémorial du premier Président, Un événement d'ordre culturel et économique le plus fréquenté par les touristes est le carnaval, l'exposition sous le nom de foire internationale de Luanda).
- Tourisme de santé (l'Angola possède des stations thermales à Benguela dans la municipalité de Balombo. Et avec la paix la fréquentation de ces stations peut connaître une haute croissance).
- Tourisme religieux (il est à signaler que le sanctuaire "Nossa Senhora da Muxima" dans la province de Bengo est le seul lieu de pèlerinage le plus fréquenté non seulement par les touristes chrétiens mais aussi par tous les touristes désireux de trouver une vie saine et de trouver l'absolution de leurs péchés. Ce lieu sanctuaire accueille plus de trois millions de visiteurs par an).

- Tourisme d'affaires (il s'agit de tourisme réalisé par des besoins de la profession ou de l'activité économique «réunions, conférences, congrès, foires, etc.». L'Angola reçoit des visiteurs d'affaires individuels ou en groupes. Chaque année la Foire Internationale de Luanda accueille une exposition des entreprises nationales et internationales. Parfois, les provinces de Huila. Parfois, les provinces de Huila, Kwando-Kubango, Benguela, Kwanza-Sul réalisent des ventes aux enchères des taureaux).
- Tourisme équitable (il s'agit d'un tourisme de découvert d'un pays et d'une culture au développement économique local).
- Tourisme événementiel (tourisme qui a lieu lors d'un événement sportif ou culturel).
- Tourisme gastronomique (il s'agit d'un type de tourisme consacré à la découverte des spécialités alimentaires et culinaires d'un pays ou d'une région donnée).
- Tourisme ludique (c'est un type de tourisme regroupant des parcs de loisirs, les casinos).
- Tourisme rural (il s'agit d'un tourisme qui comprend différents types de séjours à la campagne).
- Tourisme senior (il s'agit d'un tourisme pratiqué par un public de retraités).
- Tourisme sportif (c'est un tourisme basé sur la pratique des sports).
- Tourisme vert (il s'agit d'un type de tourisme qui comprend les différents types de séjours à la montagne, dans des gîtes, dans la nature).
- Installations thermales; Activités urbaines; Manifestations sportives; Activités rurales; Artisanat; Gastronomie; Fêtes locales; Salles de spectacles; Soleil; Plages; La mer; Villes touristiques; Excursions touristiques; Investissement touristique; Croissance économique.
- Vocabulaire relatif aux différentes fonctions du tourisme.

#### **4.3-Contenus socioculturels**

- Faire la comparaison du tourisme comme secteur prometteur en France, dans les pays francophones et en Angola.
- Découverte des comportements des francophones dans des situations professionnelles dans le domaine de l'hôtellerie et du tourisme.



## **5-Activités pour développer les compétences visées**

### **5.1-Activités pour développer la compréhension orale**

- Écoute, repérage des informations et prise des notes à partir d'un document sonore.
- Compréhension des dialogues relatifs aux situations professionnelles.
- Écoute et repérage des extraits sonores.

### **5.2-Activités pour développer la compréhension écrite**

- Lecture et compréhension des documents écrits.
- Lecture des textes spécialisés.

### **5.3-Activités pour développer l'expression orale**

- Explication des différents types de tourisme pratiqués en Angola.
- Conseil aux visiteurs.
- Les formes du tourisme en Angola.

### **5.4-Activités pour développer l'expression écrite**

- Description du potentiel touristique de chaque province ou région de l'Angola.

### **5.5-Activités d'interaction orale**

- Jeux de rôle et simulations.

### **5.6-Activités de remédiation**

- Travail sur des difficultés liées aux déterminants, prépositions, articulateurs, etc.
- Des copies fautives des apprenants pour leur amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes.

## **6-Gamme d'exercices réalisables**

- Exercices de reconnaissance des mots; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique; exercices de compréhension orale; exercices d'expression orale (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension orale); exercices d'expression écrite (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension écrite); exercices de vrai ou faux; exercices de substitution; exercices de repérage sonore; exercices de production orale; exercices lacunaires ou à trous pour tester l'appréhension du vocabulaire; exercices de reformulation; exercices de transformation; exercices de transposition; exercices d'observation et de discrimination; exercices de remédiation.

## 7- Tâches finales/Transfert ou intégration des compétences acquises

- Élaboration d'un petit livret à partir des informations recueillies sur les différentes activités touristiques et les nombreux lieux d'attraction de la région.

## 8-Moyens Matériels ou supports privilégiés

- Supports oraux (audio, audiovisuel) ou écrits authentiques ou didactisés (ex. des textes relevant des informations sur les types de tourisme en Angola).

**Références bibliographiques et sitographiques suggérées ou recommandées des unités de la dixième année** (annexe 1, page 283).

**11<sup>ème</sup> ANNÉE**

**Unité d'enseignement n°6: *Un séjour en Angola***

Tableau n°58: Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 6

<b>TRIMESTRE</b>	<b>I</b>
<b>UNITÉ D'ENSEIGNEMENT</b>	<b>6</b>
<b>NOMBRE DE SEMAINES SCOLAIRES</b>	<b>6</b>
<b>NOMBRE DE COURS</b>	<b>6</b>
<b>NOMBRE D'HEURES</b>	<b>18</b>

## 1-Objectifs langagiers autour de l'unité

À la fin de l'unité, les apprenants doivent être capables:

- de renseigner les touristes sur les potentialités touristiques de l'Angola.
- de décrire les conditions touristiques de l'Angola.
- d'exprimer une opinion.

## 2-Situations de communication en français

Dans cette unité, les apprenants sont sollicités à réagir dans des situations de communication suivantes:

- Description des activités culturelles.
- Description des activités de loisirs.
- Organisation des excursions.
- Séjour et itinéraire de voyages en Angola.
- Expliquer les informations générales sur les visas.

- Demander le visa.
- Décrire la saison touristique d'Angola.
- Réalisation d'une tâche liée aux auberges d'Angola.

### **3- Types de compétences à développer**

#### **3.1- Compréhension orale.**

- Écouter, repérer des informations et prendre des notes à partir d'un document sonore.
- Écouter et comprendre des documents sonores propres à ce contexte.

#### **3.2- Compréhension écrite**

- Écouter et comprendre des documents écrits propres à ce contexte.

#### **3.3-Expression orale**

- Situer un lieu sur la carte.
- Donner un conseil.
- Indiquer la direction.
- Qualifier touristiquement les villes angolaises.
- Conseiller les touristes.

#### **3.4-Expression écrite.**

- Remplir des formulaires divers.

#### **3.5-Interaction orale**

- Simuler une conversation ou dialogue entre les apprenants.

### **4- Contenus**

#### **4.1-Contenus communicatifs**

- Renseigner les touristes sur les activités touristiques de chaque ville, province ou région de l'Angola.
- Décrire les activités culturelles.
- Renseigner les touristes sur les activités de loisirs.
- Renseigner les touristes sur les formalités générales sur les visas.
- Demander le visa.
- Situer un lieu sur la carte.
- Donner un conseil.
- Indiquer la direction.
- Exprimer une opinion.

- Exprimer son accord/désaccord.
- Décrire la saison touristique de l'Angola.
- Réaliser une tâche liée aux auberges d'Angola.

## 4.2-Contenus linguistiques

### 4.2.1-Grammaire

- Les prépositions de lieu (à droit, à gauche, derrière, devant, au-dessus du, en face du, au fond de, au milieu de, au centre de ; à l'est/ouest de; au sud/nord de; au bord de; à côté de... ; Huambo est **au centre de** l'Angola).
- Reprise de C'est (C'est + lieu: C'est au sud de l'Angola) ; C'est + article+nom: C'est une belle ville ; C'est + adjectif: C'est parfait.).
- Exprimer une opinion:
  - ✓ je pense que/je crois que/il me semble que/je trouve que- j'ai l'impression que-j'estime que-je suppose que-j'imagine que-je ne pense pas que-je ne crois pas que-je n'ai pas l'impression que + verbe au subjonctif.
  - ✓ À mon avis-selon moi-d'après moi-à mon sens + phrase.
  - ✓ En ce qui me concerne-quant à moi-pour ma part-personnellement + phrase.
- Exprimer son accord:
  - ✓ je suis d'accord avec vous/toi-
  - ✓ Vous avez raison-je suis de votre avis.
  - ✓ C'est vrai-c'est juste-c'est exact-c'est évident-c'est clair-c'est certain.
  - ✓ Bien sûr-sans aucun doute-tout à fait-absolument-certainement-évidemment.
- Exprimer son désaccord:
  - ✓ Je ne suis pas d'accord avec vous/toi.
  - ✓ Vous avez tort-je ne suis pas de votre avis-je ne partage pas votre avis.
  - ✓ Ce n'est pas vrai-c'est faux-c'est inexact-ce n'est pas sérieux.
  - ✓ Pas du tout-absolument pas-en aucun cas.
  - ✓ Je suis désolé(e).

#### **4.2.2-Lexique**

- Les catégories de visas ( visa touristique, visa d'affaires, visa humanitaire, visa privé, visa de travail, visa d'étude, visa de transit, visa de résident temporaire.); Les formalités administratives (Passeport; Carte d'identité; Visa; Ambassade; Aéroport) ; Le besoins d'un visa; Le formulaire de demande de visa; Le formulaire de demande de réservation; Le dépôt des documents; Une photographie couleur; La police d'assurance médicale valable sur le territoire de l'Angola; L'Ambassade; Le consulat; L'autorisation de séjour en Angola (carte de séjour ; titre de séjour mention «étudiant» ; titre de séjour mention «salarié» ; autorisation de travail ; autorisation provisoire); Les ressortissants; La carte de résident en Angola; Le paiement des droits consulaires; La santé (vaccin, traitement, paludisme,); La fiche santé-voyage ; La monnaie (monnaie locale: Kwanzas; monnaie étrangère : Dollars américains); Le convertisseur de monnaie; Les cartes de crédit; Les chèques de voyage; Les distributeurs automatiques; La carte bancaire; Le carnet de chèques; Les carnets de voyage en Angola; Le décalage horaire; Les fuseaux horaires; Climat; La saison sèche (de mai à août. Cette saison est certainement la meilleure période pour se rendre en Angola. Les températures ne sont pas trop élevées.); La saison de pluies (d'octobre à avril : il pleut beaucoup dans l'intérieur du pays et peu moins dans le littoral). Les mois les plus chauds sont les mois d'août à mai); Les hôtels; Les restaurants; Les moyens de transports; L'hébergement; La météo; Le bon marché; Très cher; Chaud; Chaleureux; Magnifique; Accueillant; Cuisine; La carte d'Angola; La brochure générale/le guide pratique sur l'Angola; Le devis; L'office de tourisme; Le passeport.

#### **4.3-Contenus socioculturels**

- Découvrir le contexte culturel et civilisationnel du domaine de l'hôtellerie et du tourisme en France et dans d'autres pays francophones.

### **5-Activités pour développer les compétences visées**

#### **5.1-Activités pour développer la compréhension orale**

- Écoute, repérage des informations et prise des notes à partir d'un document sonore.

#### **5.2-Activités pour développer la compréhension écrite**

- Lecture et Compréhension des documents écrits.

### **5.3-Activités pour développer l'expression orale**

- Informations pratiques pour se rendre en Angola.
- Description des conditions et qualités touristiques des villes de l'Angola.

### **5.4-Activités pour développer l'expression écrite**

- Description des attraits de l'Angola.
- Remplir les formulaires de demande de visa.

### **5.5-Activités d'interaction orale**

- Jeux de rôle et simulations.

### **5.6-Activités de remédiation**

- Travail sur des difficultés liées aux déterminants, prépositions, articulateurs, etc.
- Des copies fautives des apprenants pour leur amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes.

## **6-Gamme d'exercices réalisables**

- Exercices de reconnaissance des mots ; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique ; exercices de compréhension orale; exercices d'expression orale (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension orale) ; exercices d'expression écrite (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension écrite) ; exercices de vrai ou faux ; exercices de substitution ; exercices de repérage sonore; exercices de production orale; exercices lacunaires ou à trous pour tester l'appréhension du vocabulaire; exercices de reformulation et exercices de remédiation.

## **7- Tâches finales/Transfert ou intégration des compétences acquises**

- Élaboration d'un dépliant et d'une brochure générale sur la ville pour le comptoir de l'hôtel: -localisation, activités de loisirs, lieux touristiques, endroits à ne pas manquer, etc.

## **8-Moyens Matériels ou supports privilégiés**

- Documents nécessaires et documents supplémentaires pour se rendre en Angola ; formulaire pour la demande de visa ; la fiche santé-voyage; les guides de voyage; les carnets de voyages en Angola et document contenant des informations pour l'obtention d'un visa Angola.

**11<sup>ème</sup> ANNÉE*****Unité d'enseignement n° 7 : Les monuments et les sites touristiques de l'Angola***

Tableau n°59: Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 7

<b>TRIMESTRE</b>	<b>I</b>
<b>UNITÉ D'ENSEIGNEMENT</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE DE SEMAINES SCOLAIRES</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE DE COURS</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE D'HEURES</b>	<b>21</b>

**1-Objectifs langagiers autour de l'unité**

À la fin de l'unité, les apprenants doivent être capables:

- de décrire les sites touristiques.
- de caractériser un site touristique
- d'utiliser le vocabulaire descriptif spécifique.
- de mieux faire connaître la région en usage des visiteurs.

**2-Situations de communication en français**

Dans cette unité, les apprenants sont sollicités à réagir dans des situations de communication suivantes:

- Localisation et présentation des territoires et des sites touristiques de l'Angola.
- Visites aux sites touristiques (mémoriaux, musées et monuments locaux; au mémorial édifié à la mémoire du premier Président de l'Angola).
- Présentation d'une ville.
- Présentation d'un site touristique.
- Formules téléphoniques.
- Visite touristique.
- Une lettre pour raconter une visite touristique.
- Activités de loisirs de chaque province de l'Angola (randonnées à vélo; séances de mise en forme; rencontres sportives: tennis, golf, surf, voile, escrime; excursions).
- Découverte des traditions locales, culturelles et religieuses.

### **3-Types de compétences à développer**

#### **3.1- Compréhension orale**

- Écouter, repérer des informations et prendre des notes à partir d'un document sonore.

#### **3.2- Compréhension écrite**

- Lire et comprendre des documents écrits.

#### **3.3-Expression orale**

- Conseiller un touriste à visiter un site touristique.
- Décrire des points d'intérêt touristique.
- Proposer ou conseiller les touristes.
- Expliquer des sites touristiques.

#### **3.4-Expression écrite**

- Rédiger une affiche.
- Rédiger un court document.

#### **3.5-Interaction orale**

- Simuler une conversation ou dialogue entre les apprenants.

### **4-Contenus**

#### **4.1-Contenus communicatifs**

- Décrire des points d'intérêt touristique de l'Angola.
- Proposer/conseiller les touristes à visiter un site touristique.
- Expliquer des sites touristiques (musées, monuments historiques).
- Visites des villages et des ateliers d'artisanat.
- Un tour/une promenade en ville.
- Informer les touristes sur les loisirs de la ville ou région.
- Contacter une agence de voyages pour avoir des informations.
- Décrire un monument.
- Rédiger une affiche pour annoncer les événements à venir.
- Démontrer; Persuader les touristes; Demander; Écrire; Comparer; Rapporter; Exprimer; Conseiller.

#### **4.2-Contenus linguistiques**

##### **4.2.1-Grammaire**

- Reprendre le futur simple.
- Le passé composé avec les auxiliaires avoir et être.



- Les pronoms (y et en).
- Adjectifs possessifs.
- Adjectifs qualificatifs.
- Les adverbes (heureusement, malheureusement,).
- Compléments de temps sur un moment futur ( le mois prochain, bientôt, ).

#### **4.2.2-Lexique**

- Merveilleux; Privilégié; Pittoresque; Magnifique; Inoubliable; Délicieux; Ravissant; Enchanteur; Fantastique; Fabuleux; Admirable; Remarquable; Extraordinaire; Abondamment

#### **4.3-Contenus socioculturels**

- Aborder en classe le contexte culturel touristique de la France et des pays francophones.

### **5-Activités pour développer les compétences visées**

#### **5.1-Activités pour développer la compréhension orale**

- Écoute, repérage des informations et prise des notes à partir d'un document sonore.
  - ✓ des extraits sonores sur les loisirs.
  - ✓ des dialogues relatifs aux situations professionnelles.

#### **5.2-Activités pour développer la compréhension écrite**

- Lecture et Compréhension des documents écrits.
  - ✓ Indications météorologiques de plusieurs points géographiques de l'Angola.
  - ✓ des documents authentiques sur des sites touristiques.
  - ✓ une lettre sur une visite touristique.

#### **5.3-Activités pour développer l'expression orale**

- Description des points d'intérêt touristique de l'Angola.
- Présentation d'un site touristique.
- Description des monuments historiques.
- Description des visites et des tours.
- Informations sur les loisirs de la ville ou région.
- Contact avec une agence de voyages pour avoir des informations.
- Le déroulement d'une visite touristique.
- Conseil à visiter un site touristique.

#### **5.4-Activités pour développer l'expression écrite**

- Description des points d'intérêt touristique de l'Angola (monuments et sites touristique).
- Élaboration d'une carte postale pour raconter un voyage.
- Rédaction d'une lettre pour raconter ce qu'on a fait dans une visite touristique.
- Dire ce qu'on va faire au cours d'une visite touristique.
- Explication des conditions météorologiques de plusieurs points géographiques de l'Angola.
- Explication au téléphone sur le déroulement d'une visite touristique.
- Demande d'information à une agence de voyage.
- Rédaction d'une fiche d'information sur une province ou une région.
- Rédaction d'une affiche pour annoncer les événements à venir.

#### **5.5-Activités d'interaction orale**

- Jeux de rôle et simulation (un échange entre les différents groupes).

#### **5.6-Activités de remédiation**

- Travail sur des difficultés liées aux déterminants, prépositions, articulateurs, etc.
- Des copies fautives des apprenants pour leur amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes.

### **6-Gamme d'exercices réalisables**

- Exercices de reconnaissance des mots ; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique ; exercices de compréhension orale; exercices d'expression orale (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension orale) ; exercices d'expression écrite (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension écrite) ; exercices de vrai ou faux ; exercices de substitution; exercices de repérage sonore; exercices de production orale; exercices lacunaires ou à trous pour tester l'appréhension du vocabulaire et exercices de reformulation.

### **7- Tâches finales/Transfert ou intégration des compétences acquises**

- Rédaction d'un texte informatif sur les monuments, les sites touristiques et les moyens de transports de la région pour renseigner les touristes.

### **8-Moyens Matériels ou supports privilégiés**

- Documents authentiques;

- Guide touristique de l'Angola; Brochures; Dépliant; Magazines; Cartes postales des différentes illustrations; Catalogues d'agences de voyages.

**11<sup>ème</sup> ANNÉE**

**Unité d'enseignement n°8 : *Le guide accompagnateur du tourisme***

Tableau n°60: Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 8

<b>TRIMESTRE</b>	<b>II</b>
<b>UNITÉ D'ENSEIGNEMENT</b>	<b>8</b>
<b>NOMBRE DE SEMAINES SCOLAIRES</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE DE COURS</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE D'HEURES</b>	<b>21</b>

## 1-Objectifs langagiers autour de l'unité

À la fin de l'unité, les apprenants doivent être capables:

- d'accueillir et d'interagir avec les touristes français ou francophones.
- d'organiser et d'assurer l'accueil d'individuels et de groupes.
- de conseiller les différents types de clientèles selon les demandes.
- d'effectuer des ventes de prestations associées.
- de préparer un circuit touristique en fonction d'un programme établi.
- d'encadrer, d'accompagner et de guider un groupe de visiteurs francophones lors d'une visite de site ou d'un circuit touristique.
- d'animer des loisirs touristiques.
- de présenter et commenter un itinéraire de visite touristique.
- de Présenter un site touristique.
- de commenter une visite d'un site touristique.
- d'exprimer une prévision.

## 2-Situations de communication en français

Dans cette unité, les apprenants sont sollicités à réagir dans des situations de communication suivantes:

- Visites aux sites touristiques.
- Indication de la direction.

- Indication des moyens de transports.
- Accompagnement des touristes en excursion ou lors d'un circuit touristique.
- Commentaire des visites.
- Organisation d'un voyage.
- Elaboration et promotion des programme d'excursion ou de circuit touristique.
- Conception d'une visite touristique et son programme technique relatifs à une thématique, un lieu, ou un concept.
- Conception des fiches commentaires d'une prestation d'accompagnement.
- Conseil aux visiteurs sur la prestation d'accompagnement.

### **3-Types de compétences à développer**

#### **3.1- Compréhension orale**

- Écouter, repérer des informations et prendre des notes à partir d'un document sonore.

#### **3.2- Compréhension écrite**

- Lire et comprendre des documents écrits propres à ce contexte.

#### **3.3-Expression orale**

- Se présenter à un touriste ou à un groupe de touristes.
- Commenter une visite.
- Présenter un site touristique.
- Donner un conseil.

#### **3.4-Expression écrite**

- Concevoir et élaborer un court document d'information ou de promotion touristique.
- Répondre à une demande d'information d'un client.

#### **3.5-Interaction orale**

- Simuler une conversation ou dialogue entre les apprenants.

### **4-Contenus**

#### **4.1-Contenus communicatifs**

- Accueillir et informer les touristes.
- Donner un itinéraire.
- Présenter un site touristique.
- Commenter des visites guidées.
- Expliquer les particularités géographiques, historiques et culturelles.

- Recueillir les informations.
- Raconter.
- Décrire un itinéraire.
- Exprimer une prévision.
- Décrire les loisirs de la région.
- Raconter un événement.
- Expliquer le déroulement d'une visite touristique.

## **4.2-Contenus linguistiques**

### **4.2.1-Grammaire**

- Les pronoms relatifs (qui, que, dont, où).
- La mise en relief (c'est moi qui...; c'est lui que/qui
- Expressions du temps (L'heure ; la date et les saisons ; la situation dans le temps ; la durée).

### **4.2.2-Lexique**

- Le guide accompagnateur; Le guide local; Le programme de visites guidées ; Le plan de la ville; Les loisirs; Le monument; Le musée; L'édifice; Le bâtiment; L'église; La cathédrale; Le pont.

## **4.3-Contenus socioculturels**

- Attitude et intonation à adopter pour obtenir et donner des informations.

## **5-Activités pour développer les compétences visées**

### **5.1-Activités pour développer la compréhension orale**

- Écoute, repérage des informations et prise des notes à partir d'un document sonore.
- Compréhension des dialogues relatifs aux situations professionnelles.
- Écoute et repérage des informations à partir des extraits sonores.

### **5.2-Activités pour développer la compréhension écrite**

- Lecture et compréhension des documents écrits.

### **5.3-Activités pour développer l'expression orale**

- Visites guidées.
- Présentation des sites touristiques.

### **5.4-Activités pour développer l'expression écrite**

- Élaboration des programmes d'excursion ou de circuit touristique.
- Description des événements et des activités touristiques de la province.

### **5.5-Activités d'interaction orale**

- Jeux de rôle et simulations.

### **5.6-Activités de remédiation**

- Travail sur des difficultés liées aux déterminants, prépositions, articulateurs, etc.
- Des copies fautives des apprenants pour leur amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes.

### **6-Gamme d'exercices réalisables**

- Exercices de reconnaissance des mots ; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique (exercices lacunaires ou à trous pour tester l'appréhension du vocabulaire.) ; exercices de compréhension orale; exercices d'expression orale (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension orale) ; exercices d'expression écrite (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension écrite) ; exercices de vrai ou faux ; exercices de substitution ; exercices de repérage sonore; exercices de production orale; exercices de reformulation; exercices d'observation ; exercices de discrimination et exercices de remédiation.

### **7- Tâches finales/Transfert ou intégration des compétences acquises**

- Après la réalisation de visites aux centres/agences d'informations touristiques simuler des situations entre accueillant et touriste en fournissant des informations historiques et culturelles.

### **8-Moyens Matériels ou supports privilégiés**

- Supports authentiques ou didactisés.
- Supports oraux (audio, audiovisuels).
- Documents écrits.
- Des textes relevant des informations sur le guide accompagnateur du tourisme.

**II<sup>ème</sup> ANNÉE****Unité d'enseignement n°9: *Promotion du tourisme en Angola***

Tableau n°61: Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 9

<b>TRIMESTRE</b>	<b>II</b>
<b>UNITÉ D'ENSEIGNEMENT</b>	<b>9</b>
<b>NOMBRE DE SEMAINES SCOLAIRES</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE DE COURS</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE D'HEURES</b>	<b>21</b>

**1-Objectifs langagiers autour de l'unité**

À la fin de l'unité, les apprenants doivent être capables:

- d'interagir en français.
- de renseigner les clients sur les hôtels et les sites touristiques de la ville ou de la région.
- de décrire les différentes prestations touristiques.
- d'utiliser le vocabulaire spécifique qui puisse convaincre ou sensibiliser la clientèle.
- d'utiliser le lexique adapté aux situations de communication.

**2-Situations de communication en français**

Dans cette unité, les apprenants sont sollicités à réagir dans des situations de communication suivantes:

- Renseignements sur les activités touristiques d'une province ou d'une région de l'Angola.
- Promotion des prestations touristiques.
- Organisation des excursions touristiques.
- Organisation et animation des activités culturelles.
- Différents types de tourisme en Angola.
- Publicité d'une région, d'une ville.
- Renseignement des hôtels de la ville.
- Renseignements à l'office du tourisme.
- Localisation des hôtels sur la carte de la ville.

- Conseil aux clients sur les différentes activités en ville ou dans la région.
- Description des musées et les attractions touristiques de la ville ou de la région.
- Description d'une ville ou d'une région.
- Description d'un événement.
- Rédaction d'une fiche d'information sur l'Angola.
- Interaction avec des clients français, francophones ou des clients ne parlant pas la langue portugaise.
- Lecture de textes du domaine de tourisme.
- Identification des différentes fonctions du domaine du tourisme.
- Présentation orale des différentes fonctions du domaine du tourisme.
- Rédaction d'un document concernant les différentes branches du tourisme en Angola.
- Réponses aux demandes d'information des clients.
- Demande des propositions de circuit touristique à un prestataire, à la suite de la demande d'un client.
- Réservation de voyage auprès d'un prestataire, à la suite de la demande d'un client.
- Modification ou annulation d'une réservation.
- Aide au client à choisir, acheter, à réserver.
- Organisation d'un circuit touristique auprès d'un prestataire, à la suite de la demande d'un client.
- Sélection des prestations en fonction du client.
- Demande des propositions de séjour hôtelier auprès d'un prestataire, à la suite de la demande d'un client.
- Rédaction d'une lettre, d'une télécopie, en réponse à une situation donnée relevant du tourisme.
- Écoute des enregistrements engageant des agentes de tourisme et des clients.
- Conception et élaboration d'un court document d'information, de fidélisation ou de promotion de prestation touristique.



### **3-Types de compétences à développer**

#### **3.1- Compréhension orale**

- Écouter, repérer des informations et prendre des notes à partir d'un document sonore.
- Écouter et comprendre des documents sonores propres à ce contexte.

#### **3.2- Compréhension écrite:**

- Lire et comprendre des documents écrits propres à ce contexte.

#### **3.3-Expression orale**

- Conseiller les clients sur les différentes activités de loisirs dans une ville ou région.
- Informer les touristes sur les hôtels de la ville.
- Présenter et commenter un itinéraire de visite touristique.
- Renseigner les touristes sur les moyens de transport utilisés (transport routier, ferroviaire et aérien). Il faut informer que des vols réguliers et directs vers l'Angola sont assurés par toutes les compagnies aériennes de plupart des pays du monde (TAP Air Portugal, Air France,) par la TAAG ( Compagnie nationale angolaise) et par des compagnies aériennes nationales privées. Ces dernières opèrent au niveau local comme le "sonnair".
- Renseigner les clients sur les loisirs de chaque province de l'Angola.
- Recommander des activités en fonction du public.
- Décrire un itinéraire.
- Demander/indiquer une direction.
- Répondre aux demandes d'informations des clients.
- Demander des circuits touristiques à un prestataire, à la suite de la demande d'un client.
- Réserver un voyage auprès d'un prestataire, à la suite de la demande d'un client.
- Décrire un itinéraire.

#### **3.4-Expression écrite**

- Concevoir un forfait touristique.
- Rédiger une affiche d'information sur l'Angola.
- Élaborer un court document d'information sur les attractions touristiques ou branches du tourisme de l'Angola.

- Rédiger une lettre ou une télécopie en réponse à une situation donnée relevant du domaine du tourisme.
- Décrire une ville ou une région.
- Décrire un itinéraire.

### **3.5-Interaction orale**

- Simuler des conversations ou dialogues entre les apprenants.

## **4-Contenus**

### **4.1-Contenus communicatifs**

- Renseigner les clients.
- Prevenir les clients.
- Persuader.
- Donner des indications aux clients.
- Décrire oralement et par écrit les différentes fonctions du domaine touristique.
- Sensibiliser la clientèle à l’empreinte écologique des activités.
- Décrire une ville ou région.
- S’exprimer oralement.

### **4.2-Contenus linguistiques**

#### **4.2.1-Grammaire**

- Pronoms compléments d’objet direct(le, la, l’, les).
- Prépositions, noms des pays et noms des provinces de l’Angola.
- Présent des verbes (partir, connaître,).
- Forme impérative des verbes pour donner des instructions;
- formules voulaient / voudraient; bien sûr; d’accord; quelle bonne idée! Il semble très intéressante.
- Articles contractés (au, aux,).
- Place et accord des adjectifs.
- formules voulaient / voudraient; bien sûr; d’accord; quelle bonne idée! Il semble très intéressante.

#### **4.2.1.1-Lexique**

- L’arrivée; L’accueil; L’information; La réservation; La caisse; L’enregistrement; L’embarquement; Le départ; Les fêtes et jours fériés (1<sup>er</sup> janvier: Jour de l’an; 17 février: carnaval ; Mars-avril : Vendredi saint ; 1<sup>er</sup> mai :Fête du travail ; 11 novembre : Jour de l’indépendance «1975»; 25 décembre : Noel; La promotion;

Le chargé de promotion; L'agent d'accueil; L'agent de voyages; L'office du tourisme; La compagnie aérienne; Le service appel taxi; Une brochure; Un catalogue; Un dépliant; Une affiche; Un encart; Une lettre publipostage; Un plan; Une carte; Un guide pratique; Un programme; Une fiche d'information; L'auberge; L'office du tourisme; La location automobile; La compagnie aérienne; Les expressions de valorisation (temps magnifique, hébergement de qualité, une ville trépidante, un site fantastique/exceptionnel/adorable); Le carnet de voyage; Le billet électronique; Le Tour-opérateur.

#### **4.3-Contenus socioculturels**

- Aborder en classe le contexte culturel touristique de la France et des pays francophones.

### **5-Activités pour développer les compétences visées**

#### **5.1-Activités pour développer la compréhension orale**

- Écoute, repérage des informations et prise des notes à partir d'un document sonore.
- Écoute des traces audio avec quiz.
- Découverte du lexique du tourisme à partir d'une vidéo.

#### **5.2-Activités pour développer la compréhension écrite**

- Lecture et Compréhension des documents écrits.
  - ✓ Des outils promotionnels (une brochure ou un catalogue; un dépliant; une affiche; un encart; une lettre publiposte; un plan ou une carte; un guide touristique; un programme touristique; une fiche d'information).
- Exploitation des spots publicitaires.
- Repère sur un plan.

#### **5.3-Activités pour développer l'expression orale**

- Localisation géographique et division administrative de l'Angola.
- Renseignements des hôtels de la ville.
- Renseignements à l'office du tourisme.
- Proposition d'activités de loisirs dans la ville ou dans la région à l'usage des touristes.
- Proposition de circuit touristique à un prestataire.
- Présentation des différentes fonctions du tourisme.

- Demande de destination.
- Publicité d'agence de voyages.
- Description des régions touristiques de l'Angola.
- Description des différentes prestations touristiques.
- Présentation des potentialités touristiques d'une région.
- Présentation d'une ville ou d'une province.
- Caractérisation des différents types de tourisme et de loisirs de chaque province de l'Angola.
- Promotion des produits et des services touristique.
- Promotion, d'une région, d'un site, d'une ville, d'un évènement.
- Réservation de voyage auprès d'un prestataire, à la suite de la demande d'un client.

#### **5.4-Activités pour développer l'expression écrite**

- Différentes fonctions du tourisme.
- Exploitation des spots publicitaires.
- Rédaction de documents concernant les différentes branches du tourisme en Angola.
- Description d'un hôtel ou d'une région.
- Compte rendu d'une visite.
- Les principales merveilles touristiques de l'Angola.
- Rédaction d'une lettre ou d'une télécopie en réponse à une situation donnée relevant du domaine du tourisme.

#### **5.5-Activités d'interaction orale**

- Jeux de rôle et simulation (pour travailler la compréhension orale et l'expression orale, l'enseignant peut diviser la classe en groupe de deux apprenants : l'un représentera l'agent d'accueil et l'autre le client).
- Jeux de téléphone, (Commenter le plan de la ville ou de la région et indiquer au client comment aller à l'hôtel ou au site touristique souhaité).

#### **5.6-Activités de remédiation**

- Travail sur des difficultés liées aux déterminants, prépositions, articulateurs, etc.
- Des copies fautives des apprenants pour leur amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes.

## **6-Gamme d'exercices réalisables**

- Exercices de reconnaissance des mots; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique; exercices de compréhension orale; exercices d'expression orale (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension orale); exercices d'expression écrite (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension écrite); exercices de vrai ou faux; exercices de substitution; exercices de repérage sonore; exercices de production orale; exercices lacunaires ou à trous pour tester l'appréhension du vocabulaire; exercices de reformulation et exercices de remédiation.

## **7-Tâches finales/Transfert ou intégration des compétences acquises**

- Pour la recherche des informations, consulter un site internet celui du Ministère angolais de l'Hôtellerie et Tourisme et élaborer un programme touristique d'activités de loisirs de la région.

## **8-Moyens Matériels ou supports privilégiés**

- Ressources documentaires (brochures ou catalogues; dépliants; affiches; encarts; lettres publipostes; plans ou cartes; guides touristiques; programme touristiques; fiches d'information) ; outils numériques (borne interactive, tablette numérique); textes écrits; CD et DVD.

**11<sup>ème</sup> ANNÉE****Unité d'enseignement n°10: *La chaîne hôtelière angolaise***

Tableau n°62: Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 10

<b>TRIMESTRE</b>	<b>II</b>
<b>UNITÉ D'ENSEIGNEMENT</b>	<b>10</b>
<b>NOMBRE DE SEMAINES SCOLAIRES</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE DE COURS</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE D'HEURES</b>	<b>21</b>

**1-Objectifs langagiers autour de l'unité**

À la fin de l'unité, les apprenants doivent être capables:

- de décrire en français la typologie d'hôtels de l'Angola.
- de décrire les principaux opérateurs hôteliers angolais.
- de répondre à des questions de clients de manière spontanée.
- de présentation des destinations propices au tourisme.
- de proposer des hébergements selon les exigences des clients.
- de connaître la chaîne hôtelière d'Angola et la catégorie de principaux hôtels.
- de classer les logements et les hôtels selon l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT).
- d'apprendre les abréviations internationales liées aux hôtels.

**2-Situations de communication en français**

Dans cette unité, les apprenants sont sollicités à réagir dans des situations de communication suivantes:

- Classification des hôtels de l'Angola (qui peuvent varier d'une à cinq étoiles) en fonction de leur confort et les services qu'ils offrent.
- Classement des hébergements selon l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT).
- Présentation des destinations propices au tourisme.
- Proposition des hébergements selon les exigences des clients.
- Apprentissage des abréviations internationales concernant les hôtels.

### 3-Types de compétences à développer

#### 3.1- Compréhension orale

- Écouter, repérer des informations et prendre des notes à partir d'un document sonore.

#### 3.2- Compréhension écrite:

- Lire et comprendre des documents écrits propres à ce contexte.

#### 3.3-Expression orale

- Expliquer.
- Répondre.

#### 3.4-Expression écrite

- Décrire.

#### 3.5-Interaction orale

- Simuler des conversations ou dialogues entre les apprenants.

### 4-Contenus

#### 4.1-Contenus communicatifs

- Décrire la typologie d'hôtels de l'Angola.
- Décrire les principaux opérateurs hôteliers angolais.
- Répondre à des questions de clients de manière spontanée.
- Expliquer la chaîne hôtelière d'Angola et la catégorie de principaux hôtels.
- Présenter les destinations propices au tourisme.
- Proposer les hébergements selon les exigences des clients.
- Classifier les logements et les hôtels selon l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT).

#### 4.2-Contenus linguistiques

##### 4.2.1-Grammaire

- Présent de l'indicatif des verbes (avoir, être, entrer, sortir, laisser, faire, dire, revenir).
- Présent continu (être en train de + infinitif).
- La quantité: peu, beaucoup, trop, pas assez.
- Les expressions temporelles (**Avant** (Avant-hier (matin / après-midi/ soir) ; Hier (matin / après-midi/ soir) ; La semaine dernière/passée ; Le mois dernier/passé; L'année dernière/passée ; Il y a ... jours/semaines/mois/années ; Autrefois ; Jadis ; Il y a longtemps). **Maintenant/À ce moment** (Aujourd'hui ; Ce matin; Cet après-midi; Ce soir; Cette semaine; Ce mois-ci; Cette année; Actuellement ;

De nos jours). **Après** (Demain; Après-demain; La semaine prochaine; Le mois prochain; L'année prochaine; Dans ... jours/semaines/mois/années; A l'avenir)

- Les pronoms compléments d'objet indirect (lui et leur).

#### **4.2.1.1-Lexique**

- Catégories d'hôtels (Hôtel sans étoile; 1 étoile; 2 étoiles; 3 étoiles; 4 étoiles; 5 étoiles = hôtel de grand standing «de luxe; de charme; chic»); qualité; confort ; service excellent; hôtellerie; chaîne hôtelière; auberge; luxuriant; luxueux; magnifique; Imposant; bureau angolais de promotion touristique; chaîne hôtelière; groupe Maboque; industrie touristique.

#### **4.3-Contenus socioculturels**

- Aborder en classe le contexte culturel touristique de la France et des pays francophones.
- L'hôtellerie en France et dans les pays francophones.

### **5-Activités pour développer les compétences visées**

#### **5.1-Activités pour développer la compréhension orale**

- Écoute, repérage des informations et prise des notes à partir d'un document sonore.

#### **5.2-Activités pour développer la compréhension écrite**

- Lecture et Compréhension des documents écrits.
- La chaîne hôtelière et la catégorie d'hôtels en Angola.

#### **5.3-Activités pour développer l'expression orale**

- Présentation des destinations propices au tourisme.
- Proposition des hébergements selon les exigences des clients.

#### **5.4-Activités pour développer l'expression écrite**

- Décrire les principaux opérateurs hôteliers angolais.

#### **5.5-Activités d'interaction orale**

- Jeux de rôle et simulation (un échange entre les différents groupes).
- Simulation (un client, une dame et le réceptionniste).

#### **5.6-Activités de remédiation**

- Travail sur des difficultés liées aux déterminants, prépositions, articulateurs, etc.
- Des copies fautives des apprenants pour leur amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes.



## **6-Gamme d'exercices réalisables**

- Exercices de reconnaissance des mots ; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique ; exercices de compréhension orale; exercices d'expression orale (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension orale) ; exercices d'expression écrite (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension écrite) ; exercices de vrai ou faux ; exercices de substitution; exercices de repérage sonore; exercices de production orale; exercices lacunaires ou à trous pour tester l'appréhension du vocabulaire ; exercices de reformulation et exercices de remédiation.

## **7- Tâches finales/Transfert ou intégration des compétences acquises**

Faire une recherche en groupe de deux ou trois apprenants sur les sites d'Angola et réaliser une présentation avec des informations relatives aux hôtels des principales villes de l'Angola : -localisation, -prix, -activités de loisir.

## **8-Moyens Matériels ou supports privilégiés**

- Supports authentiques ou didactisés.
- Supports oraux (audio, audiovisuels).
- Documents écrits.
- Des textes relevant des informations sur la chaîne hôtelière angolaise

**11<sup>ème</sup> ANNÉE*****Unité d'enseignement n°11: Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration***

Tableau n°63: Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 11

<b>TRIMESTRE</b>	<b>III</b>
<b>UNITÉ D'ENSEIGNEMENT</b>	<b>11</b>
<b>NOMBRE DE SEMAINES SCOLAIRES</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE DE COURS</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE D'HEURES</b>	<b>21</b>

**1-Objectifs langagiers autour de l'unité**

À la fin de l'unité, les apprenants doivent être capables:

- identifier les différents métiers de l'hôtellerie et de la restauration.
- de décrire les différents métiers de l'hôtellerie et de la restauration.
- d'utiliser le lexique adapté aux situations de communication.

**2-Situations de communication en français**

Dans ce thème les apprenants sont sollicités à réagir dans des situations de communication suivantes:

- Contact avec les clients.
- Ménage dans les chambres.
- Entretien de l'hôtel.
- Gestion du personnel.

**3- Types de compétences à développer****3.1- Compréhension orale**

- Écouter, repérer des informations et prendre des notes à partir d'un document sonore.

**3.2- Compréhension écrite**

- Lire et comprendre des documents écrits propres à ce contexte.

**3.3-Expression orale.**

- Décrire/Expliquer

### 3.4-Expression écrite.

- Rédiger un bulletin d'information

### 3.5-Interaction orale

- Simuler des conversations ou dialogues entre les apprenants.

## 4- Contenus

### 4.1-Contenus communicatifs

- Décrire oralement et par écrit les différents métiers de l'hôtellerie et de la restauration.

### 4.2-Contenus linguistiques

#### 4.2.1-Grammaire

- Les verbes pronominaux au présent de l'indicatif et au passé composé.
- Les verbes vouloir et faire au présent de l'indicatif.
- Le futur proche (aller au présent + infinitif).

#### 4.2.2-Lexique

- L'hôtel.
- Les agents de la réception (chef de réception ; le/la **réceptionniste**: «personne chargée de l'accueil des clients et des réservations dans un hôtel ou dans une agence de voyages»; le caissier/la caissière ; le/la standardiste)
- Les agents du restaurant (le **maître d'hôtel**: «professionnel qui oriente le service de table dans un restaurant»; le chef de rang ; le commis de salle ou le serveur/la serveuse ; le **sommelier**: «employé chargé de la cave et des vins dans un restaurant»).
- Les agents du hall (le/la **concierge**: «employé(e) des hôtels de grand standing chargé(e) de l'accueil et de la prise en charge des clients, avant, pendant et après leur séjour»; le voiturier ; le bagagiste ; le portier ; le liftier ; le **groom**: «jeune employé en livrée dans les hôtels»; le chasseur).
- Les agents des étages (la **gouvernante**: «employée d'un hôtel, chargée de l'entretien des chambres, de la lingerie, de superviser l'équipe des femmes de chambre et de s'assurer du bon fonctionnement du service étage» ; la **femme de chambre**/le **valet de chambre**: «employée d'un hôtel chargée de l'entretien des Chambres»; le lingère).

- Les agents de la cuisine (le chef de cuisine ; le chef d'entremétier ; le chef garde-manger ; le chef poissonnier ; le chef rôtiisseur ; le chef saucier ; le chef pâtissier).
- Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration (réceptionniste, maître d'hôtel, garçon-serveur«se», cuisinier«ère», gouvernante, ).

#### **4.3-Contenus socioculturels**

- Connaître les métiers liés à l'hôtellerie et au restaurant en France et dans les pays francophones.

### **5-Activités pour développer les compétences visées**

#### **5.1-Activités pour développer la compréhension orale**

- Écoute, repérage des informations et prise des notes à partir d'un document sonore.

#### **5.2-Activités pour développer la compréhension écrite**

- Lecture et compréhension des documents écrits.

#### **5.3-Activités pour développer l'expression orale**

- Description des différents métiers de l'hôtellerie et de la restauration.

#### **5.4-Activités pour développer l'expression écrite**

- Différents métiers de l'hôtellerie et de la restauration.
- Rédaction de documents sur les différents métiers de l'hôtellerie et de la restauration.

#### **5.5-Activités d'interaction orale**

- Jeux de rôle et simulation (un échange entre les différents groupes).

#### **5.6-Activités de remédiation**

- Travail sur des difficultés liées aux déterminants, prépositions, articulateurs, etc.
- Des copies fautives des apprenants pour leur amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes.

### **6-Gamme d'exercices réalisables**

- Exercices de reconnaissance des mots; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique; exercices de compréhension orale ; exercices d'expression orale (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension orale) ; exercices d'expression écrite (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension écrite) ; exercices de vrai ou faux ; exercices de substitution ; exercices de repérage sonore; exercices de production orale; exercices lacunaires

ou à trous pour tester l'appréhension du vocabulaire ; exercices de reformulation et exercices de remédiation.

## 7- Tâche finale/Transfert ou intégration des compétences acquises

- Effectuer des visites à des hôtels locaux et expliquer les différentes prestations.

## 8-Moyens Matériels ou supports privilégiés

- Supports authentiques ou didactisés.
- Supports oraux (audio, audiovisuels).
- Documents écrits.
- Des textes relevant des informations sur les métiers de l'hôtellerie et de la restauration.

**Références bibliographiques et sitographiques suggérées ou recommandées des unités de la onzième année** (annexe 2, page 285).

### 12<sup>ème</sup> ANNÉE

#### Unité d'enseignement n°12: *À la réception de l'hôtel*

Tableau n°64: Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 12

TRIMESTRE	I
UNITÉ D'ENSEIGNEMENT	12
NOMBRE DE SEMAINES SCOLAIRES	7
NOMBRE DE COURS	7
NOMBRE D'HEURES	21

## 1-Objectifs langagiers autour de l'unité

À la fin de l'unité, les apprenants doivent être capables:

- d'accueillir et d'interagir en français avec les clients.
- de savoir prendre une réservation.
- de renseigner les clients.
- de décrire l'hôtel.
- de exposer les différentes prestations ofertes par l'hôtel.
- de donner la localisation de l'hôtel.
- de répondre à des questions de clients de manière spontanée.

- d'orienter les clients à leurs chambres.
- de renseigner le client sur les types de chambres disponibles et leur prix pour chaque nuit.
- d'expliquer les clients sur le fonctionnement des équipements disponibles dans les chambres.
- de réserver une chambre par téléphone.
- de lire un courrier électronique à la suite d'une demande d'informations du client.
- de prendre note des messages.
- de travailler le lexique de l'hôtellerie.
- de s'exprimer oralement en français dans le contexte hôtelier.
- de s'exprimer par écrit dans le contexte hôtelier.

## **2-Situations de communication en français**

Dans cette unité, les apprenants sont sollicités à réagir dans des situations de communication suivantes:

- Renseignement des clients sur les conditions de réservation et d'hébergement.
- Réception et renseignement des clientes au comptoir.
- Confirmation d'une réservation par courrier.
- Prise de réservations.
- Description de l'hôtel.
- Localisation de l'hôtel.
- Installation du client dans sa chambre.
- Prise de réservation par téléphone ou par courrier.
- Présentation de l'hôtel.
- Explication des articles les plus stricts du règlement de l'hôtel.
- Accompagnement du client jusqu'à sa chambre.
- Présentation des chambres disponibles et information sur les prix.
- Information sur les prestations offertes par l'hôtel.
- Gestion du planning.
- Réponse au client pendant la durée du séjour sur des questions d'ordre pratique, touristique,..
- Échanges par courrier électronique.
- Promotion des produits de l'hôtel.

- Communication avec des agences de voyage, tours opérateurs,...
- Prise de note des messages.
- Remplissage des documents hôteliers (formulaires ou fiches).
- Confirmation et annulation d'une réservation.
- Explication sur les chambres disponibles.
- Facturation.

### **3-Types de compétences à développer**

#### **3.1-Compréhension orale**

- Écouter, repérer des informations et prendre des notes à partir d'un document sonore.
- Écouter et comprendre les extraits de conversations téléphoniques.
- Écouter et comprendre les enregistrements audio et audiovisuels dont le contexte engage le/la réceptionniste et les clients.

#### **3.2-Compréhension écrite**

- Lire et comprendre des documents d'information ou de promotion de prestation hôtelière (un dépliant de l'hôtel, une brochure, etc.).
- Lire et comprendre des lettres, des télex, les télégrammes, des télécopies et des courriels de réservation.

#### **3.3-Expression orale**

- Renseigner les clients sur les conditions de réservation et d'hébergement.
- Donner des informations aux clients sur les services disponibles ou sur les différentes prestations offertes par l'hôtel.
- Réserver une chambre ou une table par téléphone.
- Expliquer les clients sur les chambres disponibles.
- Donner le prix de chaque chambre selon son confort.
- Rassurer les clients (vous avez la chance. Il y a ce que vous cherchez).
- Expliquer les clients les articles les plus stricts du règlement de l'hôtel.

#### **3.4-Expression écrite**

- Élaborer un dépliant de l'hôtel.
- Confirmer une réservation par courrier.
- Remplir un formulaire ou une fiche de réservation.
- Prendre note des messages.
- Écrire une lettre de confirmation de réservation.

- Écrire un courriel de réponse.
- Écrire un télégramme.
- Assurer une facturation.

### **3.5-Interaction orale**

- Simuler des conversations ou dialogues entre les apprenants.

## **4-Contenus**

### **4.1-Contenus communicatifs :**

- Effectuer une réservation (une chambre, une table au restaurant, une salle de conférence/réunion...).
- Confirmer ou annuler une réservation.
- Réserver une chambre par téléphone.
- Proposer et renseigner.
- Présenter l'hôtel.
- Expliquer les conditions d'hébergement.
- Expliquer si l'hôtel a des chambres libres, de quels types et quels prix.
- Prendre un contact téléphonique avec des clients.
- Répondre aux demandes de renseignements des clients.
- Répondre au téléphone.
- Installer le client dans sa chambre.
- Expliquer le fonctionnement de la carte magnétique.
- Encourager la prolongation des séjours.
- Élaborer un court document d'information ou de promotion de prestations hôtelière.
- Élaborer une lettre, un télex, une télécopie en réponse à une situation donnée relevant de l'hôtellerie.
- Répondre par courriel.
- Orienter les clients à l'utilisation du site web de l'hôtel.

### **4.2-Contenus linguistiques :**

#### **4.2.1-Grammaire**

- Présent de l'indicatif des verbes (avoir, être, entrer, sortir, laisser, faire, dire, réserver, venir, revenir, partir, repartir, accueillir, pouvoir, vouloir, proposer, conseiller, appeler, apercevoir, attendre, prendre, s'asseoir, commencer, épeler, monter, descendre, envoyer, écrire, payer mettre, recevoir, répondre, savoir, sortir, voyager).



- Les adverbes interrogatifs (où? d'où? par où ?; quand ? depuis quand ? combien de temps ?; comment ?; combien ? combien de fois ?)
- Reprise du passé récent.
- Reprise du futur simple des verbes.
- Reprise des prépositions de lieu.

#### 4.2.2-Lexique

- La réception; L'hôtel; Un parking gratuit ; Une salle de réunion/une salle de conférence d'une capacité de... ; Une adresse électronique; L'espace internet/un site internet; Le numéro de fax de l'hôtel; Un restaurant; Le client/la clientèle; La réservation; Le dépliant de l'hôtel; L'adresse/la boîte électronique; Le petit-déjeuner compris; Le/la Concierge; La demi-pension; L'établissement; Les étages; L'étoile; Le hall; Le minibar; Le réfrigérateur de la chambre ; La pension complète; Le petit-déjeuner; Le portier; Le site internet ; Le standardiste; La suite; Le supplément; Le téléphone; Le voiturier; Le chauffage; L'air conditionné; La télévision; L'eau chaude; l'eau froide; Le bar; Le salon; La bagagerie; Les toilettes; L'ascenseur; La consigne; La salle à manger; La salle de bain; Les moments de la journée; Le restaurant; L'escalier; Les repas (le petit déjeuner, le déjeuner, le dîner); L'hébergement; le confort; Les clés/la trousse de clés; Le bureau; Les bagages; La caméra de surveillance; L'écran de surveillance; La barrière de sécurité; La note; Le parking; L'heure; La date; Le jour; Les mois; Les saisons; La Télévision/la Télévision à écran plat; La télécommande; Le réfrigérateur du minibar; Les boissons; La clé de la chambre/voici la clé de votre chambre; Le porte bagages; La couverture; La lumière (allumer); La salle de bain; Le miroir; La commode; Le lit; L'oreiller; Le téléphone; Le couvre-lit; La lampe de chevet; La table de chevet; Le bureau; La chaise; La fenêtre; Des rideaux; La lampe de bureau; Le radiateur; Le fauteuil; Une Auberge de jeunesse; Localisation (L'hôtel est situé en centre-ville; L'hôtel se trouve à proximité de...).

##### 4.2.2.1-Le personnel de l'hôtel

- Le maître d'hôtel; Le/la chef de réception; Le/la réceptionniste (personne chargée de l'accueil); Le/la réceptionniste de nuit; La gouvernante; Le concierge/le responsable du hall; Le plongeur; Le sommelier; Le groom (c'est un domestique en livrée/en tenue); Le voiturier; Le chef de rang; Le commis de salle/le serveur/la serveuse; Le caissier/la caissière; Le chef de cuisine; La

femme de chambre/le valet de chambre; Le bagagiste; Le portier; Le second de cuisine; Le chef entremétier; Le/la standardiste; Le chef garde-manger; Le liftier; Le chef poissonnier; Le chasseur; Le chef rôtiisseur; La lingère ; Le chef saucier; Les commis de cuisine; Le chef pâtissier.

#### **4.2.2.2-Les typologies de chambres**

- chambre à un lit = chambre simple (une chambre avec vue sur la mer); Chambre à deux lits = chambre double = chambre à lits jumeaux; chambre à un grand lit = chambre à lit double; Chambre triple; Chambre avec lit supplémentaire dans une chambre pour deux personnes; Un duplex = suite sur 2 étages; Le lit pliant, le lit-cage, le lit divan...; Des chambres équipées des télévisions, des téléphones, des minibars, des coffres individuels et des connexions internet ; Des chambres avec des salles de bain complète avec baignoire ou douche; Des chambres avec vue sur rue ; Des chambres avec vue sur jardin; Des chambres avec une vue sur la mer.
- des chambres communicantes.
- ✓ NB: Les chambres à 2 lits sont un peu plus chères que les chambres à lit double. Les chambres à un lit sont rares et souvent exigües. Les chambres sans salle de bain sont environ ... % moins chères.

#### **4.2.2.3-Renseigner sur le confort de la chambre**

- Une chambre avec toilettes/bain/douche; Une chambre avec douche; La salle de bains; WC communs; Une douche et WC; WC et bain; eau courante (=lavabo + eau chaude); cabinet de toilette (= lavabo + bidet); chambre sans salle de bains.

#### **4.2.2.4-Services**

- La climatisation; Chambre non fumeurs.

#### **4.2.2.5-Service affaires**

- Le fax dans la chambre; La messagerie dans la chambre; Le téléphone dans la chambre; La salle de réunion dans l'hôtel; La salle de conférences; La salle de congrès; Des salles de travail.

#### **4.2.2.6-Renseigner sur le prix du séjour à l'hôtel**

- En haute saison (mai à octobre) = en saison; En basse saison (mi-novembre à mars) = hors saison; Le tarif ; Tout compris; Chambre et petit déjeuner = toutes taxes comprises; Le petit déjeuner compris /non compris; Le service non

compris/compris; Les prix nets; Avec demi-pension = en demi-pension; Pension complete.

#### **4.2.2.7-Les tarifs**

- La nuitée = prix de la nuit; Régler la note; Les tarifs sont abordables; Les tarifs sont élevés; Demander une remise pour les groupes ou pour les enfants; Négocier une remise pour les groupes ou pour les enfants; Acquitter une nuitée supplémentaire.

#### **4.2.2.8-Renseigner sur la situation de la chambre**

- Donnant sur la cour, sur la rue...; Avec vue sur...; Avec balcon; Sans balcon.

#### **4.2.2.9-Demander une chambre**

- Je voudrais une chambre... C'est possible?; Nous avons réservé...; Est-ce qu'il vous reste...; Est-ce que vous avez une chambre...

#### **4.2.2.9-Modalités de paiement**

- Par carte bancaire.

#### **4.3-Contenus socioculturels**

- Formules de politesse.

### **5-Activités pour développer les compétences visées**

#### **5.1-Activités pour développer la compréhension orale**

- Écoute, repérage des informations et prise des notes à partir d'un document sonore.
- Écoute d'une conversation téléphonique.

#### **5.2-Activités pour développer la compréhension écrite**

- Lecture et compréhension des documents écrits courants dans le domaine de l'hôtellerie.
  - ✓ des publicités, des horaires, des demandes de réservation des clients: e-mails, télex, télégramme, télécopie.
  - ✓ La chaîne hôtelière d'Angola et la catégorie de principaux hôtels «site du Ministère de l'Hôtellerie et Tourisme».

#### **5.3-Activités pour développer l'expression orale**

- Description/caractérisation d'une chambre ou une suite.
- Explication de ce qui est interdit ou obligatoire.
- Identification des éléments d'une annonce immobilière.
- Présentation des chambres disponibles et information sur le prix, l'équipement sanitaire,...

- Présentation des chambres disponibles et information sur le prix, l'équipement sanitaire,...

#### **5.4-Activités pour développer l'expression écrite**

- Élaboration d'un dépliant.
- Rédaction d'un e-mail ou un télex pour expliquer au client sur les conditions d'hébergement, les avantages et les possibles difficultés.
- Une lettre de confirmation ou annulation d'une réservation.
- Une lettre de demande d'information.
- Un courriel de réponse à une agence.
- Remplissage d'une fiche de réservation.
- Rédaction d'un e-mail ou télex pour expliquer au client sur les conditions d'hébergement, les avantages et les possibles difficultés.
- Prise en note des messages.

#### **5.5-Activités d'interaction orale**

- Jeux de rôle et simulation (pour travailler la compréhension orale et l'expression orale, l'enseignant peut diviser la classe en groupe de deux apprenants : l'un représentera le réceptionniste et l'autre le client).
- Jeux de téléphone: simulation en groupe de deux apprenants (À la réception d'un hôtel. Un client téléphone à l'hôtel pour réserver une chambre. Le/la réceptionniste commente les disponibilités et les conditions d'hébergement et explique le client comment arriver à l'hôtel).
- Jeux de rôle et simulations (informer, expliquer ; appeler et répondre au téléphone) Simulation (un client, une dame et le réceptionniste).

#### **5.6-Activités de remédiation**

- Travail sur des difficultés liées aux déterminants, prépositions, articulateurs, etc.
- Des copies fautives des apprenants pour leur amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes.

#### **6-Gamme d'exercices réalisables**

- Exercices de reconnaissance des mots ; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique; exercices de compréhension orale; exercices d'expression orale (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension orale); exercices d'expression écrite (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension écrite); exercices de Vrai ou Faux; exercices de substitution;

exercices de repérage sonore; exercices de production orale; exercices lacunaires ou à trous pour tester l'appréhension du vocabulaire; exercices de reformulation et exercices de remédiation.

## 7- Tâches finales/Transfert ou intégration des compétences acquises

Former les groupes de deux ou trois apprenants.

1-Entrer sur le site des auberges d'Angola.

3- Sélectionner un auberge et élaborer un dépliant avec des caractéristiques de l'auberge.

## 8-Moyens Matériels ou supports privilégiés

- Supports authentiques ou didactisés; supports oraux ( audio, audiovisuels); documents écrits; Des textes relevant des informations sur les hôtels; brochures; dépliants; planning; organigrammes.

### 12<sup>ème</sup> ANNÉE

#### Unité d'enseignement n°13 : Les différentes prestations et services de l'hôtel

Tableau n°65: Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 13

TRIMESTRE	I
UNITÉ D'ENSEIGNEMENT	13
NOMBRE DE SEMAINES SCOLAIRES	6
NOMBRE DE COURS	6
NOMBRE D'HEURES	18

## 1-Objectifs langagiers autour de l'unité

À la fin de l'unité, les apprenants doivent être capables:

- d'informer les clients sur les différentes prestations et services proposés par l'hôtel.
- de décrire les différentes prestations de service de l'hôtel.
- de distinguer le type d'hôtel en fonction du confort et du public qui s'y adresse.

## **2-Situations de communication en français**

Dans cette unité, les apprenants sont sollicités à réagir dans des situations de communication suivantes à l'hôtel:

- Présentation de l'hôtel.
- Différentes prestations et services proposés par l'hôtel (wifi avec connexion gratuite et illimité, le petit déjeuner, envoi / réception de fax, télévision satellite, ascenseur, TV écran plat, climatisation, bagagerie, blanchisserie, réservation de taxis/de spectacles et d'expositions, accès au parking de l'hôtel).
- Description de types d'hôtel en fonction du confort et du public qui s'y adresse.
- Devant des questions concernant les horaires et activités offerts par l'hôtel.
- Dans le Salon de beauté.
- Devant les difficultés rencontrées par le service des chambres et de blanchisserie.
- Dans le salon de coiffure.
- Dans la boutique de souvenirs de l'hôtel.
- Service de chambre.

## **3-Types de compétences à développer**

### **3.1- Compréhension orale**

- Écouter, repérer des informations et prendre des notes à partir d'un document sonore.

### **3.2- Compréhension écrite**

- Lire et comprendre des documents écrits propres à ce contexte.

### **3.3-Expression orale**

- Proposer des services et prestations utiles et pratiques.
- Parler de son métier.
- Raconter sa journée.

### **3.4-Expression écrite:**

- Raconter sa journée.

### **3.5-Interaction orale**

- Simuler des conversations ou dialogues entre les apprenants.

## **4-Contenus**

### **4.1-Contenus communicatifs**

- Renseigner les clients sur les services et prestations utiles et pratiques de l'hôtel.

- Manifester son accord/désaccord.
- Informer les clients sur les différentes prestations et services proposés par l'hôtel.
- Décrire les différentes prestations de service de l'hôtel.
- Décrire les différents types d'hôtels en fonction du confort et du public qui s'y adresse.

## **4.2-Contenus linguistiques**

### **4.2.1-Grammaire**

- Présent de l'indicatif des verbes (Pardonner, remettre, aimer, aller, installer, arranger, revenir, partir, accueillir, contrôler, servir, ranger, changer, enregistrer, laver, nettoyer, repasser, arriver, finir, vérifier, préparer, diriger, vider).
- L'imparfait et le passé composé.
- La formation du passé composé.
- Le passé récent (venir de + infinitif).
- Révision des pronoms.

### **4.2.2-Lexique**

- La lessive; Les draps; Le sèche-linge; Le décapsuleur; Les tarifs; La panne; L'erreur; Les ampoules; L'armoire; Les perches; La piscine; La gouvernante; La femme de chambre; Le valet de chambre; Le chariot; Le linge; Les produits d'entretien; Le bureau; La corbeille à papier; Le cendrier; L'aspirateur dans la chambre; Les draps et les serviettes sales; Télévision; Une panne; L'arrivée; Le contrôle; Le service; Le rangement; Le changement; L'enregistrement; Le lavage; Le nettoyage; Le repassage; Le service de blanchissage et de nettoyage; La vérification; La préparation; La direction; Le départ; Faire le lit; La robe; La chemise/la chemise de nuit; La jupe; Les chaussettes; La veste; Les sous-vêtements; Le manteau; Le pantalon; Le tailleur; Le tee-shirt; Le sèche-linge; L'air conditionné.

## **4.3-Contenus socioculturels**

- Formules de courtoisie.

## **5-Activités pour développer les compétences visées**

### **5.1-Activités pour développer la compréhension orale**

- Écoute, repérage des informations et prise des notes à partir d'un document sonore.

### **5.2-Activités pour développer la compréhension écrite**

- Lecture et compréhension des documents écrits.

### **5.3-Activités pour développer l'expression orale**

- Informations aux clients sur les services disponibles ou les différentes prestations offertes par l'hôtel.
- Service de Chambre

### **5.4-Activités pour développer l'expression écrite**

- Description des différentes prestations de service de l'hôtel.

### **5.5-Activités d'interaction orale**

- Jeux de rôle et simulations

### **5.6-Activités de remédiation**

- Travail sur des difficultés liées aux déterminants, prépositions, articulateurs, etc.
- Des copies fautives des apprenants pour leur amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes.

## **6-Gamme d'exercices réalisables**

- Exercices de reconnaissance des mots; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique; exercices de compréhension orale; exercices d'expression orale (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension orale); exercices d'expression écrite (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension écrite); exercices de Vrai ou Faux; exercices de substitution; exercices de repérage sonore; exercices de production orale; exercices lacunaires ou à trous pour tester l'appréhension du vocabulaire; exercices de reformulation; exercices de reconnaissance des mots; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique; exercices de Vrai ou Faux; exercices de substitution et exercices de remédiation.

## **7- Tâches finales/Transfert ou intégration des compétences acquises**

- En groupe de deux, simuler un dialogue entre un agent de l'hôtel et le client en informant ce dernier sur les différentes prestations et services proposés par l'hôtel.

## **8-Moyens Matériels ou supports privilégiés**

- Supports authentiques ou didactisés.
- Supports oraux ( audio, audiovisuels).
- Documents écrits. / des textes relevant des informations sur les hôtels.



**12<sup>ème</sup> ANNÉE**

**Unité d'enseignement n°14: Dans le restaurant et dans le bar**

Tableau n°66: Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 14

<b>TRIMESTRE</b>	<b>II</b>
<b>UNITÉ D'ENSEIGNEMENT</b>	<b>14</b>
<b>NOMBRE DE SEMAINES SCOLAIRES</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE DE COURS</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE D'HEURES</b>	<b>21</b>

### 1-Objectifs langagiers autour de l'unité

À la fin de l'unité, les apprenants doivent être capables:

- d'accueillir poliment et d'installer le client à la table.
- de proposer et de renseigner les clients.
- de décrire les plats typiques angolais.
- de qualifier un plat.
- de donner des explications sur les plats au menu.
- de conseiller les clients.
- de travailler le lexique de la restauration.
- de s'exprimer oralement en français dans le contexte de la restauration.
- de s'exprimer par écrit dans le contexte de la restauration.
- d'utiliser les articles partitifs.

### 2-Situations de communication en français

Dans cette unité, les apprenants sont sollicités à réagir dans des situations de communication suivantes:

- Description des menus.
- Description de différents types de plats.
- Organisation du buffet.
- Apprendre à élaborer une annonce.
- Commentaire sur les menus.

- Explication des plats ou des produits angolais.
- Noter la commande d'un repas (petit-déjeuner ; déjeuner, diner).
- Demander un apéritif ou un café.
- Prise des commandes.

### **3- Types de compétences à développer**

#### **3.1- Compréhension orale**

- Écouter, repérer des informations et prendre des notes à partir d'un document sonore.
- Écouter et comprendre des enregistrements audiovisuels.
- Écouter et comprendre un dialogue de réclamation d'un client au serveur (extrait audio).

#### **3.2- Compréhension écrite**

- Lire et comprendre des menus, des recettes.

#### **3.3-Expression orale**

- Recevoir les clients.
- Prendre note des commandes.
- Conseiller les clients.
- Proposer des plats.
- Inviter quelqu'un à diner.
- Installer le client à la table.
- Servir les clients et leur expliquer un plat typique.
- S'informer sur les goûts des clients.
- Souhaiter aux clients un agréable repas.

#### **3.4-Expression écrite.**

- Prendre note de la commande d'un client.
- Rédiger une recette de cuisine.

#### **3.5-Interaction orale**

- Simuler des conversations ou dialogues entre les apprenants.

### **4- Contenus**

#### **4.1-Contenus communicatifs**

- Accueillir les clients.
- Donner des informations.
- Conseiller les clients.
- Proposer des plats aux clients.

- Accepter.
- Refuser.
- Demander.
- S'informer.
- Inviter les clients.
- Installer les clients aux tables.
- Prendre des commandes.
- S'informer sur le déroulement d'un repas.
- Répondre à une réclamation.
- Demander de payer.

## **4.2-Contenus linguistiques**

### **4.2.1-Grammaire**

- Présent de l'indicatif des verbes (préférer, souhaiter, dîner, déjeuner, manger, boire, prendre, déguster).
- Le subjonctif présent (il faut que + pronom sujet + verbe...).
- Le pronom *en*.
- Les articles partitifs (du, de la, de l', des) et la négation ( pas de).
- Les quantitatifs (beaucoup de, un peu de,).
- Le comparatif: plus (que) moins (que), mieux (que), pire (que).
- Reprise des adjectifs interrogatifs (quel, quels, quelle, quelles).
- Reprise des pronoms interrogatifs (qui, que, à quoi, lequel...).

### **4.2.2-Lexique**

#### **4.2.2.1-Les lieux de la restauration**

- Le bar; Le bistrot; La brasserie; Le restaurant; La salle à manger; L'espace non-fumeur; La cafétéria; La cantine; Le menu; La carte (l'offre complète des plats); L'entrée; L'apéritif; Le dessert.
- Les différentes catégories d'aliments:
  - ✓ Fruits (banane; pomme; poire; melon; cerise; fraise; Orange; citron; ananas); Poisson (sardine; sole; truite; saumon; daurade; carpe; thon; rouget; morue); Viande (canard; boeuf; veau; mouton; agneau; porc; poulet; dinde); Produits laitiers (fromage; yaourt; beurre; crème fraîche); Épices (mayonnaise; huile; vinaigre; moutarde; sel; poivre; cornichons; curry; ail; safran; échalote; cannelle); Charcuterie (saucisson; saucisse;

pâté; jambon; boudin); Fruits de mer (langouste; coquille; crabe; moules; crevette; huitres; homard); Assaisonnement (haricots verts; petits pois; navet; oignon; carotte; pomme de terre; épinard; poivron; tomate; chou).

- Description du goût et de la texture (salé; sucré; épicé; acide; moelleux; léger; tendre; fondu; liquide).
- Description de la cuisson (cuit; cru; à l'étouffée; grillé; rôti; frit; bouilli).
- Description de la découpe (coupé; en tranches «fines ou épaisses; en filets; émincé).
- Description de la température (brûlant; chaud; tiède; froid; frais; glacé; givré).
- Description de la présentation dans l'assiette (accompagné de...; garni de...; servi avec...; nappé de...; saupoudré de...).

#### **4.2.2.2-Le personnel de la cuisine.**

- Le chef de la cuisine; Le cuisinier.

#### **4.2.2.3-Le personnel de la salle.**

- Le serveur; la serveuse; le garçon, la garçonete.

#### **4.2.2.4-L'alimentation et les repas (boire et manger)**

- La carte; Le pourboire; L'addition; Le menu; Le plat principal; Les repas (petit-déjeuner ; déjeuner, dîner); Du jus d'orange; Olives, huile; Tomate; Tomate râpée; Beurre; Huile; Miel; Confitures; Glace; Du thé; Chocolat ou de la variété du thé; Un café express; Un thé au lait; Une bouteille d'eau minérale; Un jus de fruit; Un jus d'orange; Sandwichs (un sandwich jambon-beurre ; un sandwich de pâté, un hamburger); Du vin; Du vin rouge/blanc/vert; Du lait; De la bière; Viande; Viande tendre et savoureuse; Viande de première qualité; Poissons; Soupe; Pommes de terre; Riz; Une assiette de frites; Une sangria fraîche; Très salé(e); Peu salé(e); Viande (in)suffisamment cuite; Café sans sucre; Thé au citron; Gastronomie; Le poisson (le poisson frais/sec/en friture); Les fruits de mer; Le gibier; L'oeuf; Le fromage; Le légume cru/cuit; La viande blanche/rouge; La volaille; Le yaourt; La soupe; Hors-d'œuvre; Les desserts; Boissons : vins (vins rouges, vins blancs, vins verts, vins de Porto); Les variétés des eaux minérales (l'eau minérale et l'eau du robinet), l'eau plate, l'eau gazeuse; La bière nationale et étrangère les plus consommées; Café (café double, café express, café tassé, café-noisette, café-crème, grand lait au café, café allongé, café allongé jusqu'au bord de la tasse, le café serré, le chocolat chaud);

La tisane (la camomille); Le thè noir/vert; La bière blonde/brune; Moutarde; Mayonnaise; Serviette; Table ;

- Les plats typiques de l'Angola: alimentation de base- « Funge » : farine (pâte) de manioc bouillie avec de l'eau est le plat le plus utilisé dans le nord, le nord-ouest, le nord-est et l'est du pays. « Pirão » : farine de maïs bouillie avec de l'eau est le plat le plus utilisé dans le centre et sud du pays. (autres variétés: au nord du pays: fumbwa, Kikwanga; au centre et sud d'Angola: calulu; au nord-ouest: mufete et moamba; à l'est: tukeya).

#### **4.2.2.5-Le matériel et ustensiles de la restauration**

- Le mobilier (la table ronde; la table carrée ; la table rectangulaire ; la table roulante).
- Le linge de maison (le molleton; la nappe ; les nappes en papier; la serviette de table ; le linge).
- La vaisselle (l'assiette plate; l'assiette creuse, l'assiette à dessert ; le plat ; le bol à bouillon, la tasse à thé ; la tasse à café avec sous-tasse ; le bol ; la théière ; la casserole).
- Les couverts (le couteau de table; le couteau à poisson ; le couteau à dessert ; le couteau à beurre ; le couteau à fromage; la fourchette de table; la fourchette à poisson; la fourchette à dessert ; la cuillère à soupe ; la cuillère à café ; la cuillère à dessert).
- La verrerie (le verre à eau ; le verre à vin ; la flûte à champagne ; la coupe à champagne ; la carafe ; la tasse à café ; la tasse à thé ;).
- Les ménages (le moutardier ; la poivrière ; la salière ; l'huilier, le vinaigrier).
- Porte-monnaie.
- Reçu.
- Ticket.

#### **4.2.2.6-Autres éléments**

- Le service; l'employeur; l'employé; le chef de rang.

#### **4.2.2.7-Les modalités de paiement**

- Payer par carte; Payer en espèces; Payer par chèque.

#### **4.2.2.8-Les expressions utilisables dans le restaurant ou dans le bar**

- Avoir faim; Avoir soif; Prendre du café.
- Une belle entrée chaude.
- Avec de l'ail. Pas trop d'ail pour moi, s'il vous plait. Assez d'ail pour relever le goût.
- Avec un peu de poivre, c'est sublime...
- Pour terminer, un fromage ; je vous invite à goûter le/la...
- On va boire quelque chose au bar...

#### **4.3-Contenus socioculturels**

- Connaître la gastronomie française et des pays francophones.
- La restauration en France et dans les pays francophones.

### **5-Activités pour développer les compétences visées**

#### **5.1-Activités pour développer la compréhension orale**

- Écoute, repérage des informations et prise des notes à partir d'un document sonore.

#### **5.2-Activités pour développer la compréhension écrite**

- Lecture et compréhension des documents écrits courants dans le domaine de la restauration ( des horaires, des menus, des recettes, des demandes des clients).

#### **5.3-Activités pour développer l'expression orale**

- Proposition des menus et réponses aux commandes des clients.
- Présentation de la carte des mets.
- Suggestions du jour.
- Prise des commandes.
- Accueil des clients à l'entrée de la salle à manger, du restaurant ou du bar-salon.
- Écoute du client et réponse à ses questions.
- Présentation de l'addition à la demande du client.
- Prise de congé du client à son départ.

#### **5.4-Activités pour développer l'expression écrite**

- Production écrite ( description des menus, des recettes).

#### **5.5-Activités d'interaction orale**

- Jeux de rôle et simulations (jouer des mini-dialogues entre un accueillant du restaurant et un client/entre un serveur et un client).

- Un client n'est pas servi de son plat commandé. Le serveur s'est trompé. L'autre client veut manger la viande. En groupe de trois, les apprenants jouent la scène.

### **5.6-Activités de remédiation**

- Travail sur des difficultés liées aux déterminants, prépositions, articulateurs, etc.
- Des copies fautives des apprenants pour leur amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes.

### **6-Gamme d'exercices réalisables**

- Exercices de reconnaissance des mots; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique; exercices de compréhension orale; exercices d'expression orale (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension orale); exercices d'expression écrite (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension écrite); exercices de vrai ou faux; exercices de substitution; exercices de repérage sonore; exercices de production orale; exercices lacunaires ou à trous pour tester l'appréhension du vocabulaire; exercices de reformulation; exercices de complétion ou de remplissage avec le vocabulaire spécifique et exercices de remédiation.

### **7- Tâches finales/Transfert ou intégration des compétences acquises**

- Dans une foire de tourisme, présenter des restaurants les plus connus, aux visiteurs.
- Expliquer une carte ou un menu. Simuler un dialogue où le serveur va décrire quelques plats typiques angolais.
  - Pour réaliser ces tâches diviser la classe en groupes de quatre apprenants. Chaque groupe travaillera sur les tâches proposées.
  - À la fin, les résultats sont présentés ensemble dans un « salon alimentaire imaginaire».
- Description d'une recette typique régionale.

### **8-Moyens Matériels ou supports privilégiés**

- Supports oraux (audio, audiovisuel) ou écrits authentiques ou didactisés (ex. des textes relevant des informations sur la restauration).

**12<sup>ème</sup> ANNÉE*****Unité d'enseignement n°15 : Des documents d'information ou de prestations hôtelières***

Tableau n°67: Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 15

<b>TRIMESTRE</b>	<b>II</b>
<b>UNITÉ D'ENSEIGNEMENT</b>	<b>15</b>
<b>NOMBRE DE SEMAINES SCOLAIRES</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE DE COURS</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE D'HEURES</b>	<b>21</b>

**1-Objectifs langagiers autour de l'unité**

À la fin de l'unité, les apprenants doivent être capables:

- d'élaborer un courriel électronique, un télex pour renseigner les clients.
- de remplir des documents hôteliers.
- de répondre par écrit à une demande de renseignements.

**2-Situations de communication en français**

Dans cette unité, les apprenants sont sollicités à réagir dans des situations de communication suivantes:

- Élaboration de documents d'information ou de prestations hôtelières.
- Remplissage de formulaires.
- Repérage des informations relatives à une situation professionnelle donnée.

**3-Types de compétences à travailler****3.1- Compréhension orale**

- Écouter, repérer des informations et prendre des notes à partir d'un document sonore.

**3.2- Compréhension écrite:**

- Lire et comprendre des documents écrits relatifs aux documents d'information ou de prestations hôtelières.
- Repérer les informations relatives à une situation professionnelle du contexte hôtelier.

**3.3-Expression orale**

- Montrer que l'on est capable de présenter un document d'information touristique ou hôtelier, de proposer et de convaincre les touristes.



### **3.4-Expression écrite**

- Élaborer des documents pour assurer les clients sur leurs réclamations.
- Répondre par écrit à une demande de renseignements.
- Remplir un formulaire.
- Écrire un courriel électronique.

### **3.5-Interaction orale**

- Simuler des conversations ou dialogues entre les apprenants (Donner son opinion sur les documents d'information sur le pays à l'usage des visiteurs étrangers).

## **4-Contenus**

### **4.1-Contenus communicatifs**

- Renseigner les clients.
- Conseiller les clients.

### **4.2-Contenus linguistiques**

#### **4.2.1-Grammaire**

- Les verbes vouloir et faire au présent de l'indicatif.
- Les verbes pronominaux au présent de l'indicatif et au passé composé.
- L'interrogation, la négation.
- Le genre des noms, des adjectifs.
- Les adjectifs possessifs, démonstratifs.
- Quelques prépositions.
- Les verbes pronominaux.
- Le présent, le passé composé, le futur proche, l'impératif.

#### **4.2.2-Lexique**

- Brochures, dépliants, circuits, encarts, affiches.
- Cartes, menus
- Carte d'Angola: les indicatifs téléphoniques des provinces.
- Fiches de renseignements.
- Fiches des horaires.
- Guide des établissements hôteliers et des restaurants.
- Lettres, fax ou télécopies; courriers électroniques.
- Programmes culturels et de loisirs.
- Plans des villes.

#### **4.3-Contenus socioculturels**

- Entrer en contact ou connaître les documents d'information ou de prestations hôtelières dans le contexte français ou francophone.

### **5-Activités pour développer les compétences visées**

#### **5.1-Activités pour développer la compréhension orale**

- Écoute, repérage des informations et prise des notes à partir d'un document sonore.

#### **5.2-Activités pour développer la compréhension écrite**

- Lecture et compréhension des documents écrits.

#### **5.3-Activités pour développer l'expression orale**

- Présentation des documents d'information touristique ou hôtelier.
- Proposition et conviction des touristes d'adhérer aux plusieurs prestations hôtelières ou touristiques.

#### **5.4-Activités pour développer l'expression écrite**

- Rédaction des télex pour renseigner les clients sur les disponibilités de l'hôtel.
- Rédaction de brochures, des rapports et des bulletins d'information.

#### **5.5-Activités d'interaction orale**

- Jeux de rôle et simulations

#### **5.6-Activités de remédiation**

- Travail sur des difficultés liées aux déterminants, prépositions, articulateurs, etc.
- Des copies fautives des apprenants pour leur amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes.

### **6-Gamme d'exercices réalisables**

- Exercices de reconnaissance des mots; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique; exercices de compréhension orale; exercices d'expression orale (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension orale); exercices d'expression écrite (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension écrite); exercices de vrai ou faux; exercices de substitution; exercices de repérage sonore; exercices de production orale; exercices lacunaires ou à trous pour tester l'appréhension du vocabulaire; exercices de reformulation; exercices de reconnaissance des mots; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique et exercices de remédiation.

**7- Tâches finales/Transfert ou intégration des compétences acquises**

- Écrire un mail à des clients en donnant les renseignements sur les conditions de réservation et d'hébergement ainsi que des informations sur les services disponibles ou sur les différentes prestations offertes par l'hôtel.

**8-Moyens Matériels ou supports privilégiés**

- Supports authentiques ou didactisés.
- Supports oraux (audio, audiovisuels).
- Documents écrits.
- Des textes relevant des informations sur les prestations hôtelières.

**12<sup>ème</sup> ANNÉE*****Unité d'enseignement n°16 : Résolution des litiges liés à l'hôtellerie avec les clients***

Tableau n°68: Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 16

<b>TRIMESTRE</b>	<b>III</b>
<b>UNITÉ D'ENSEIGNEMENT</b>	<b>16</b>
<b>NOMBRE DE SEMAINES SCOLAIRES</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE DE COURS</b>	<b>7</b>
<b>NOMBRE D'HEURES</b>	<b>21</b>

**1-Objectifs langagiers autour de l'unité**

À la fin de l'unité, les apprenants doivent être capables:

- d'intervenir dans la résolution des malentendus dans les chambres.
- de résoudre la confusion dans l'attribution des chambres.
- d'écrire des lettres de reconnaissance et de réponse aux réclamations.
- d'argumenter leurs raisons pour accepter ou rejeter les plaintes des clients.
- d'élaborer des documents pour assurer les clients sur leurs réclamations.

**2-Situations de communication en français**

Dans cette unité, les apprenants sont sollicités à réagir dans des situations de communication suivantes:

- Les plaintes et les réclamations.

- Résolution des malentendus (problèmes dans les chambres: besoins d'un sèche-linge, d'air conditionné, etc.).
- Traitement des éventuelles contestations.
- Conversations téléphoniques liées aux réclamations.
- La fiche de plainte d'un client.
- Élaboration des lettres de réponse aux réclamations des clients.

### **3-Types de compétences à développer**

#### **3.1- Compréhension orale**

- Écouter, repérer des informations et prendre des notes à partir d'un document sonore.
- Comprendre des conversations téléphoniques liées aux réclamations.
- Comprendre l'objet d'une réclamation.
- Prendre des notes des informations à partir de l'enregistrement sonore.

#### **3.2- Compréhension écrite:**

- Lire et comprendre des documents écrits sur les réclamations des clients.

#### **3.3-Expression orale**

- Répondre à une réclamation.
- Prendre part d'une conversation téléphonique relative aux réclamations des clients.
- Proposer des solutions aux réclamations des clients.
- Rassurer les clients gênés par les revers subis.
- Formuler une réclamation et prévenir le client.

#### **3.4-Expression écrite**

- Écrire des lettres de reconnaissance et de réponse aux réclamations.
- Remplir la fiche de plainte de clients.
- Analyser une réclamation et y répondre en simulation.

#### **3.5-Interaction orale**

- Simuler des conversations ou dialogues entre les apprenants.

### **4-Contenus**

#### **4.1-Contenus communicatifs**

- Conseiller un client.
- Écrire des lettres de reconnaissance et de réponse aux réclamations.
- Argumenter ses raisons pour accepter ou rejeter les plaintes des clients.

## **4.2-Contenus linguistiques**

### **4.2.1-Grammaire**

- Le présent progressif.
- Le futur proche.
- Les pronoms relatifs (qui, que, dont, où).
- La mise en relief (c'est moi qui...; c'est lui que/qui).
- Les connecteurs suivants:
  - ✓ par conséquent; toutefois; bien que; parce que; mais; en ce qui; mais que; à cause de; par la faute.

### **4.2.2-Lexique**

- La plainte; La déception; La protestation; Le mécontentement; Le badge; Une réclamation (une réclamation administrative; une réclamation technique); Le traitement des réclamations; Propreté des chambres; Propreté des salles de bains; Ménage dans les chambres; Clarté des explication; Patience. Courtoisie.
- Lettres de réclamation; Facture.

## **4.3-Contenus socioculturels**

- Attitude et intonation à adopter pour obtenir et donner des informations.

## **5-Activités pour développer les compétences visées**

### **5.1-Activités pour développer la compréhension orale**

- Écoute, repérage des informations et prise des notes à partir d'un document sonore.

### **5.2-Activités pour développer la compréhension écrite**

- Lecture et compréhension des documents écrits.

### **5.3-Activités pour développer l'expression orale**

- Conversations téléphoniques liées aux réclamations.

### **5.4-Activités pour développer l'expression écrite**

- Élaboration des lettres de reconnaissance et de réponse aux réclamations

### **5.5-Activités d'interaction orale**

- Jeux de rôle et simulations (Soutenir vos raisons pour accepter ou rejeter les plaintes des clients ; Conversations téléphoniques; réaliser des tâches relatives aux réclamations des clients; réaliser des conversations téléphoniques liées aux réclamations).

### **5.6-Activités de remédiation**

- Travail sur des difficultés liées aux déterminants, prépositions, articulateurs, etc.

- Des copies fautives des apprenants pour leur amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes.

## **6-Gamme d'exercices réalisables**

- Exercices de reconnaissance des mots; exercices de complétion avec le vocabulaire spécifique; exercices de compréhension orale; exercices d'expression orale (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension orale); exercices d'expression écrite (questionnaire à choix multiple pour tester la compréhension écrite); exercices de vrai ou faux; exercices de substitution; exercices de repérage sonore; exercices de production orale; exercices lacunaires ou à trous pour tester l'appréhension du vocabulaire et exercices de reformulation.

## **7- Tâches finales/Transfert ou intégration des compétences acquises**

- Écrire une lettre de reconnaissance et de réponse à une réclamation.
- À deux, simuler un dialogue entre l'agent de l'hôtel et un client où ce dernier se plaint de l'état d'une chambre.

## **8-Moyens Matériels ou supports privilégiés**

- Supports authentiques ou didactisés ; supports oraux (audio, audiovisuels); documents écrits et des textes relevant des situations litigieuses.

## **Références bibliographiques et sitographiques suggérées ou recommandées des unités de la douzième année (annexe 3, page 288).**

### **Conclusion partielle**

D'une manière générale, le programme est l'un des piliers du processus de l'enseignement/apprentissage. Pour l'amélioration des programmes de français Langue Étrangère en Angola, le CECR constitue une référence obligatoire puisqu'il nous fournit la base théorique de l'organisation des apprentissages. Dans le cas de notre étude, il représente le pilier de la formation linguistique, pragmatique et socioculturelle des futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme.

Le présent programme de formation est de nature analytique puisqu'il définit les objectifs d'apprentissage et les contenus langagiers en cohérence avec les tâches professionnelles des principaux métiers de l'hôtellerie et du tourisme en Angola ainsi que la méthodologie et le système d'évaluation des apprentissages. De plus, il se base sur le modèle d'actions des futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme. Pour

réaliser cette intention, sa conception a été guidée par la prise en compte des tâches professionnelles des agents de l'hôtellerie et du tourisme. Donc, l'approche par compétences communicatives est à la base de son élaboration et devient sans doute l'objectif à privilégier au regard de la masse incommensurable de savoir-faire en français. En fait, son élaboration se situe en amont des disciplines qui interviennent à la formation holistique de ces professionnels.

Pour l'élaboration du programme de formation en français, deux axes ont été pris en considération, à savoir: Axe professionnel : identification des besoins du public cible.

Axe linguistique: définition des objectifs; sélection et organisation du contenu ainsi que la sélection des méthodes.

## **CONCLUSION GÉNÉRALE ET PERSPECTIVES**





## CONCLUSION GÉNÉRALE

L'enseignement du Français Langue Etrangère dans la perspective utilitaire est justement considéré comme une clé de son apprentissage. Dans cette recherche, nous avons étudié le Français sur Objectifs Spécifiques dans le sens de la soustraction d'une variété qui reflète les besoins du public choisi dont les difficultés représentent une entrave en interaction avec les touristes français ou francophones.

Ainsi, notre étude a été centrée sur des aspects entre autres essentiels:

- le contexte dans lequel se réalise l'enseignement/apprentissage du FLE en Angola. Dans cette perspective, nous avons vu que l'apprentissage des langues étrangères se déroule dans plusieurs contextes différents de ceux du pays de la langue cible, à savoir les contextes sociolinguistique et culturel, économique, historique et éducatif. A ce propos, nous avons conclu que, quelle que ce soit la langue étrangère, il fallait tenir compte de ces spécificités propres de l'Angola plus précisément sa situation multilingue et ses répercussions dans l'appropriation d'une langue étrangère. En fait, le rôle primordial de l'enseignant dans un milieu multilingue est d'aider ses apprenants à se retrouver dans une nouvelle situation, tout en s'intégrant dans une langue voire culture étrangère. Par rapport à la transmission de la culture de l'Angola dans l'enseignement / apprentissage du FLE, notre défi à ce propos nous avons présenté dans les unités d'enseignement proposées, en particulier celles qui abordent des questions spécifiques de la réalité locale, un contenu socioculturel pour amener les apprenants à réfléchir sur l'hétérogénéité de la culture locale et son expression en français. En effet, chaque unité permet aux apprenants d'aborder plusieurs aspects culturels dans une perspective interculturelle.

- l'encadrement théorique et conceptuel de la recherche. Dans ce domaine, nous avons effectué une étude d'ouvrages et d'articles qui ont trait avec notre thématique. Ainsi, nous avons constaté que, les différentes appellations du français à des fins spécifiques se sont succédées en fonction des besoins du public-apprenant. De nos jours, la didactique du FLE prend une nouvelle tendance résultant de la dynamique du processus de l'enseignement/apprentissage des langues étrangères, dès la méthode traditionnelle à l'approche actionnelle.

En fonction du problème soulevé auprès des professionnels de l'hôtellerie et du tourisme, nous nous sommes donc posés comme tâche qu'après avoir étudié les

matériels disponibles, il était possible de proposer des voies d'optimisation de l'enseignement du Français sur Objectifs Spécifiques selon la spécialité donnée.

- Afin de confirmer les hypothèses émises et qui ont orienté notre recherche, nous avons mené une enquête auprès de 255 apprenants, 4 directeurs, 2 enseignants de FLE des Centres de formation de Cabinda, Luanda et Lubango ainsi qu'auprès de 90 professionnels de l'hôtellerie et du tourisme en activité des Provinces de Benguela, Cabinda, Luanda et Huila. En effet, pour étudier les groupes indépendants dont les variables sont qualitatives de mesure ordinale, nous avons utilisé les tests de normalité. Ces tests nous ont permis de constater l'existence des problèmes dans le développement des compétences de communication. Ces problèmes sont surtout liés à l'*Expression Écrite* dans la langue portugaise, à l'*Expression orale et écrite* dans les langues française, anglaise et dans les langues maternelles dont les résultats, selon notre échelle utilisée pour le traitement statistique, correspondent au niveau plus bas. Les compétences mentionnées précédemment sont peu développées, surtout dans la langue portugaise, langue d'usage quotidien des apprenants et dans les langues maternelles (L1). Cela a des implications négatives dans l'apprentissage de la langue française.

- la conception d'un programme de formation en français pour les professionnels de l'hôtellerie et du tourisme dans le contexte angolais. À ce propos, l'analyse du processus d'enseignement/apprentissage du français langue étrangère dans les centres de formation de Luanda et de Cabinda nous a permis de noter l'absence d'un programme conçu et basé non seulement sur les principes propres à la construction d'un curriculum mais aussi sur les besoins langagiers du public apprenant. Donc, cette étude menée au sein d'un panel de 351, entre professionnels et futurs professionnels de l'hôtellerie et tourisme, a montré une certaine satisfaction de 90% de la nécessité de l'introduction d'un programme de formation en français conçu sur la base de besoins langagiers des professionnels des diverses filières du domaine hôteliers et touristique.

- À une époque où le secteur de l'hôtellerie et du tourisme en Angola est en pleine croissance, les regards sont tournés vers non seulement les établissements d'hébergement et sites touristiques mais également vers l'émergence d'écoles et de centres de formation professionnelle dans ce secteur. En fait, à partir de 2002, une série d'orientations du gouvernement angolais, à travers le Ministère de l'Hôtellerie et Tourisme conduit à l'amélioration des conditions de formation dans des centres déjà existant, à savoir les centres de formation hôtelière et touristique de Lubango, Cabinda, Huambo et Luanda et à la naissance d'autres dans les Provinces de Benguela e Kuando-

Kubango. L'efficacité de la formation des futurs professionnels entraîne la conception d'un plan de formation holistique qui prenne en charge d'autres axes. Donc, l'enseignement des langues étrangères dans ces établissements nécessite une adaptabilité qui contribuera à répondre et à correspondre aux exigences du marché. Pour nous, un parcours idéal de formation s'articulerait autour de trois maillons que sont la formation générale et scientifique, la formation professionnelle et la formation linguistique.

Le but donc de la formation en français de l'hôtellerie et du tourisme dans le contexte angolais n'est pas l'apprentissage ou la maîtrise de la langue en soi, mais le plus important, c'est l'accès à des savoir-faire langagiers et à des savoirs être liés à des situations de communication selon les tâches professionnelles de chaque domaine. En s'encadrant dans le domaine du FOS, nous avons respecté les spécificités du public cible en prenant en considération les aspects suivants :

- la nécessité d'acquérir les compétences de communication en fonction des besoins langagiers précis;
- les métiers liés aux futurs professionnels: l'hôtellerie et le tourisme;

Rappelons qu'au début de notre étude nous nous sommes posés comme première hypothèse que le niveau langagier de communication en français des agents professionnels de l'hôtellerie et du tourisme pourrait faciliter l'interaction avec des clients français et francophones dans les établissements hôteliers et dans les sites touristiques. Après le recueil, l'analyse et l'interprétation des données, les résultats confirment cette hypothèse: les professionnels de l'hôtellerie et du tourisme en activité rencontrent des difficultés d'interagir avec les touristes français et francophones. Ils ont du mal à lire des documents en français.

Notre deuxième hypothèse supposait que l'existence de programmes de formation en français conçus sur la base de critères méthodologiques du FOS et en fonction de tâches professionnelles dans les centres de formation professionnelle hôtelière contribuerait au dynamisme des centres de formation professionnelle hôtelière. Notre analyse selon les opinions des responsables des centres de formation professionnelle sur cette supposition l'a confirmé. Il était possible de concevoir un programme et nous estimons que celui-ci doit renfermer les composantes qui lui sont propres indépendamment du domaine dans lequel il sera appliqué.

Notre troisième hypothèse portait sur l'idée que les enseignants sont à cheval entre l'enseignement du français pour lequel ils ont été formés et la méconnaissance du

domaine professionnel dans lequel on leur demande d'intervenir. La formation en Français de Spécialité leur aiderait dans leurs tâches quotidiennes. Cette hypothèse est vraie, mais il n'empêche pas les enseignants d'accomplir leur tâche dans ce domaine spécifique du français, puisque l'accès aux matériels, soit par internet, soit à partir du recours à des documents concernés peut aider les enseignants à surmonter leurs difficultés. En plus, les autorités concernées doivent réaliser des stages afin de combler cette lacune. Par exemple la formation continue dans le pays peut constituer un puissant vecteur pour fournir les outils nécessaires aux enseignants dans le domaine du Français sur Objectifs Spécifiques.

La quatrième hypothèse évoquait que l'enseignement du Français sur Objectifs Spécifiques n'étant pas encore un fait acquis dans la formation des futurs agents au service du développement de l'hôtellerie et du tourisme en Angola, la mise en place du dispositif de formation en français dans les écoles spécialisées pourrait compléter le profil de sortie de ces futurs professionnels. Pour cela, en fonction des résultats obtenus des instruments appliqués auprès des professionnels en activité et des futurs professionnels, le besoin d'introduire l'enseignement du français de l'hôtellerie et du tourisme s'impose.

Notre cinquième hypothèse concernait l'utilisation des TIC dans les cours du français de l'hôtellerie et tourisme dans les centres de formation qui pourrait renforcer la motivation des apprenants et concourir à l'amélioration des résultats d'apprentissage. En effet, nous proposons quelques petits logiciels à être consultés pour développer la communication en classe de Français de l'hôtellerie et du tourisme, plus précisément, *jooglesimages.com* ; *apprendre.tv5monde* ; *lp.babbel.com*; *lewebpedagogique*. Il s'agit, entre autres, d'outils qui présentent des situations authentiques de divers contextes d'apprentissage du FLE ; Par ailleurs, il existe d'autres outils qui permettent aux apprenants de travailler les compétences visées et de travailler en autonomie et à s'auto-évaluer, parmi ceci on peut citer *MyPodcast.com*, *Vok*, qui permettent de mettre des enregistrements oraux en ligne, voire même créer des personnages avec des caractéristiques et leur donner une voix. Forvo guide prononciation,

Cette étude menée au sein d'un panel de 349, entre responsables, professionnels et futurs professionnels de l'hôtellerie et tourisme, a montré une certaine satisfaction de 90% de la nécessité de l'introduction d'un programme de formation en français conçu sur la base de besoins langagiers des professionnels des diverses filières du domaine hôteliers et touristique.

Au vu des résultats obtenus, l'apprentissage à communiquer oralement et par écrit est un élément déterminant pour une bonne interaction entre les professionnels et les clients puisque dans le commerce international la communication s'avère très important.

Finalement, il est à souligner que les constatations faites sur le terrain nous ont permis de proposer un programme de formation en français en intégrant des tâches et des activités professionnelles combinées avec des actes de parole requis des agents de l'hôtellerie et du tourisme. Celles-ci visent le développement de la compétence communicative des futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme.

### **Perspectives**

- 1- Travailler avec les institutions angolaises responsables (étatiques et privées) pour la mise en œuvre du programme de formation en français proposé dans les écoles et centres de formation professionnelle;
- 2- Promouvoir des séminaires dans le but de présenter et expliquer le programme proposé; mais aussi recueillir des avis/opinions sur ce programme;
- 3- Travailler auprès des Institutions concernées en vue d'introduire le FOS dans les plans de formation des écoles de formation des Professeurs de FLE. Puisque l'enseignement du FOS plus précisément, le Français des affaires, le Français de l'hôtellerie et du tourisme, le Français du secrétariat, le Français du droit, le Français d'économie, etc, peut élargir l'horizon des connaissances des professeurs. De ce fait, ils peuvent s'adapter facilement à l'enseignement du français des différentes situations professionnelles.
- 4- Avoir l'attitude de réflexion pour améliorer et affiner le modèle théorique proposé pour l'élaboration du programme de français de l'hôtellerie et du tourisme;
- 5- Cette recherche a constitué une opportunité de réflexion sur le FOS en Angola et à partir du programme proposé, élaborer un manuel du français de l'hôtellerie et du tourisme dans le contexte angolais;
- 6- Encourager les enseignants de FLE dans les écoles spécialisées et centres de formation professionnelle de l'hôtellerie et du tourisme à diversifier leurs pratiques pédagogiques en tenant compte du contexte où ils évoluent;
- 7- Inciter les enseignants de FLE à s'impliquer dans des travaux d'investigation concernant le français étudié et enseigné en Angola et à prendre en charge leurs propres formations. Ne pas oublier que la formation n'a pas de limite.

- 8- Bien que le travail ait été fait dans le contexte de trois Centres de Formation Professionnelle cependant il peut être élargi dans d'autres centres des régions angolaises où le FOS est enseigné.
- 9- Compte tenu de l'insuffisance des études dans le domaine du FOS en Angola, cette étude pourrait être élargie en élaborant des projets similaires ou l'adapter au contexte d'autres secteurs professionnels.
- 10- Enfin, nous souhaitons dans l'avenir poursuivre et approfondir la recherche, en nous penchant particulièrement sur les influences du portugais et des langues maternelles dans l'apprentissage du FLE.

### **Limites de cette recherche**

La réalisation de notre souhait de contribuer à la conception d'un programme d'enseignement du Français de l'hôtellerie et du tourisme n'a pas été facile de concrétiser malgré les résultats obtenus. Cependant, il est important de tracer les limites. Ainsi, pour la réalisation de cette recherche, nous pouvons considérer deux catégories de limites: l'une plus théorique et l'autre plus pratique.

Dans le premier cas, nous pouvons affirmer que l'absence de recherches sur le Français sur Objectifs Spécifiques, plus précisément le Français de l'hôtellerie et du tourisme dans le contexte angolais s'est avéré un handicap pour l'obtention d'informations de base sur cette thématique. A notre avis, les études théoriques sont indispensables dans la mesure où elles fournissent des bases importantes pour les recherches ultérieures, ce qui n'est pas le cas de l'Angola dont les recherches doctorales dans plusieurs domaines sont émergentes. Il était difficile de trouver la bibliographie récente concernant cette matière.

Le deuxième cas concerne les limites rencontrées pour l'obtention de maximum d'informations à propos de la thématique auprès du public cible de la recherche. L'indifférence des fournisseurs d'éléments nécessaires révèle le manque de culture collaborative à ce type d'activités au sein de la majorité de la population, surtout, celle liée au processus de l'enseignement/apprentissage. Il était difficile d'effectuer la récolte de données dans les institutions ou auprès des principaux acteurs du secteur prévus dans cette recherche, toujours justifié par l'absence de disponibilité. En outre, l'obligation de conclure la recherche nécessitait une gestion rigoureuse du temps, des opportunités et une telle disponibilité.

Se consacrer à la recherche de cette envergure exige du temps et des moyens suffisants. Ainsi, la programmation de notre plan de recherche a souffert beaucoup d'altérations

dues au temps nécessaire pour la récolte de données et son analyse et traitement statistique. Cette recherche pouvait être élargie sur l'étendue du territoire angolais (seulement 3 centres de formation professionnelle ont été visités), ce qui nous permettrait d'avoir une vision globale de l'enseignement du Français en Angola et du FOS en particulier.

### **Vision critique**

Sachant que l'investigation est une contribution, aussi petite ou modeste soit-elle, à l'édifice des connaissances générales sur les différents aspects de la réalité, la vision critique que nous apportons à cette recherche est qu'elle est en même temps descriptive, explicative et applicative. C'est-à-dire notre recherche a consisté à décrire la situation d'enseignement du FOS, essayer d'expliquer les lacunes et en fournir une solution. La description sert de base à la méthodologie et à réflexion pour une intervention éventuelle.





## **BIBLIOGRAPHIE ET SITOGRAPHIE**



## BIBLIOGRAPHIE

- Abrantes, J.M., (2005), *La paix en Angola/nouveaux défis*, Luanda, Edições Maianga.
- Abry, D. et al., (2007), *Le Français sur Objectifs Spécifiques et la classe de langue*, Paris, Clé international.
- Ardouin, T., (2003), *Ingénierie de formation pour l'entreprise : analyser, concevoir, réaliser, évaluer*. Paris, Dunod.
- Assembleia Nacional, (2001), *Lei de bases do sistema de educação*, in: Diário da Republica, I série, n°65 de 31 de Dezembro, Luanda.
- Bajard, M.-H. et al. (2008), *Lexique, hôtellerie, restauration*, Paris, Foucher.
- Bachman, L., (1992), *Fundamental concepts of language testing*, Oxford University Press, Hong Kong.
- Barbot, M-J., (2000), *Les auto-apprentissages*, Paris, Clé international.
- Barrière et al. (2011), *Les TIC, des outils pour la classe*, Paris, PUG.
- Beacco, J-C et Lehmann, D. (1990), *Publics spécifiques et Communication spécialisée*, Paris, Hachette.
- Beacco, J.-C., (2000), *Les dimensions culturelles des enseignements de langue*, Paris, Hachette/ Livre.
- Beacco, J-C., (2007), *L'approche par compétences dans l'enseignement des langues*, Paris, Éditions Didier.
- Beacco, J-C., (2008), «*Tâches ou compétences ?*», dans : Pradal F. (réd.), *Le français dans le monde* n°357, Paris, Clé international.
- Beefun, H., (1996), *Interaction et négociation en classe de français langue Etrangère*, Paris.
- Beefun, H., (2007), *Quelques aspects du « Moi » et de l'« autre » dans l'enseignement/apprentissage des langues étrangères en ligne*, in EU e o OUTRO, Estudos Multidisciplinares sobre Identidade(s), Diversidade(s) e Práticas Interculturais, Porto, Areal Editores.
- Bérard, E., (1991), *L'Approche communicative. Théorie et pratiques*, Paris, CLE International.
- Berchoud, M-J. et Rolland D., (2004), *Français sur objectifs spécifiques : de la langue aux métiers*, Le français dans le monde. Recherches et applications. Paris, Clé International.
- Besse, H. et Galisson, R., (1980), *Polémique en didactique*, «Coll. DLE», Paris, Clé international.

- Besse, H. et Porquier, R., (1984), *Grammaire et didactique des langues*, LAL, Paris, Crédif-Hatier.
- Blanche-Benveniste, C., (2000), *Approche de la langue parlée en français*, Paris, Ophrys.
- Bogaards, P., (1991), *Aptitude et affectivité dans l'apprentissage des langues étrangères*, LAL, Paris, CREDIF-HATIER.
- Borg, S., (2001), *La notion de progression*, Paris, Didier.
- Boyer, H. et al., (2001), *Nouvelle introduction à la didactique du français langue étrangère*, Paris, Clé International.
- Boyon, J., (2008), «Entre FOS et Français général», dans: Pradal, F. (réd.), *Le français dans le monde* n°357, Paris, Clé International.
- Cambra, G. M., (2003), *Une approche ethnographique de la classe de langue*, Paris, Didier.
- Cardoso, E. M. S., (2006), *Programa de metodologia do ensino da pedagogia com base nas competências profissionais*, Lubango.
- Carton, F., (2008), Des langues de spécialité au français à objectif spécifique. In O. Bertrand et I. Schaffner (éds), *Le français de spécialité : enjeux culturels et linguistiques*, Paris, École Polytechnique.
- Cavalla, C. et al., (2009), *Le vocabulaire en classe de langue*, Paris, Clé International.
- Carras, C. et al., (2007), *Le Français sur Objectifs Spécifiques et la classe de langue*, Paris, Clé international.
- Challe, O., (2002), *Enseigner le français de spécialité*, Paris, Ed. Economica.
- Chomsky, N., (1965), *Aspects of the theory of syntax*, Cambridge, M.I.T. Press, traduction française (1971): *Aspects de la théorie syntaxique*, Paris, Seuil.
- Clément, F. et Girardin, A., (1997), *Enseigner aux élèves issus de l'immigration*, Paris, Nathan.
- Conseil de l'Europe, (2000), *Cadre européen commun de référence pour les langues, Apprendre, enseigner, évaluer*, Paris, Didier.
- Costa, P., (2002), *Compétence de communication et didactique des langues étrangères : quelques interrogations méthodologiques*. Mémoire de DEA, Paris III Sorbonne Nouvelle.
- Coste, D., (1978), *Lecture et compétence de communication*, in *Le Français dans le monde* n° 141, pp.25-33.

- Coste D., Lehmann, D. (1995), *Langues et curriculums, contenus, programmes et parcours*, ELA n° 98. Paris, Didier Erudition.
- Coste, D., (2011), *Du syllabus communicationnel aux curriculums : pour une éducation plurilingue et interculturelle* ; Paris, Clé international.
- Coste, D., Moore, D. et Zarate, G. (1997), *Compétence plurilingue et pluriculturelle*, Strasbourg, Conseil de l'Europe.
- Courtillon, J., (2003), *Élaborer un cours de FLE*, Paris, Hachette.
- Cuq, J-P et Gruca, I., (2011), *Cours de didactique du français langue étrangère et seconde*, Grenoble, Pug.
- Cuq, J-P., «dir» (2003), *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*, Paris, Clé international.
- Davanture, A., (2010), *Répondre aux demandes de formations en français professionnel : les atouts du FOS et du FLP, Points communs*, CCIP.
- De Ferrari, M. et al., (2006), *Apprendre le français dans un contexte professionnel*, Paris, Délégation générale de la française et aux langues de France.
- De Ferrari, M., (2008), «Penser la formation linguistique des adultes migrants en France. Nommer autrement pour faire différemment», dans: Chnane-Davin, F. et Cuq, J-P. (coord), *Le français dans le monde*, n°44, *Du discours de l'enseignant aux pratiques de l'apprenant*, Paris, Clé International.
- De Landsheere, V. (1992), *L'éducation et la formation*, Paris, Puf.
- Dejean-Thircuir, C. et Nissen, E., (2013) Évolutions technologiques, évolutions didactiques, *Le Français dans le monde*, n°54, *Recherches et applications*, « Mutations technologiques, nouvelles pratiques sociales et didactique des langues ». n°54. 28-40.
- Demonque, C. et Larue, P.R., (1994), *Qu'est-ce qu'un programme d'enseignement ?*, Paris, Hachette Livre.
- De Peretti, A. et al., (1994), *Techniques pour communiquer*, Paris, Hachette.
- Descotes-Genon, C. et al. (1993), *Pratique du français de l'hôtellerie et de la restauration*, Paris, PUG.
- Dion G. et Tavernier, C., (2007), «Entre français de spécialité et français langue professionnelle : le cas de la classe internationale de l'école Boulle», *Le français dans le monde*, Recherches et applications n°42.
- Dubois, J. et al. «dir.», (1994), *Dictionnaire de linguistique et des sciences du langage*, Paris, Larousse.

- Dufeu, B., (1996), *Les approches non conventionnelles des langues étrangères*, Paris, Hachette Livre.
- Duverger, J., (2005), *L'enseignement en classe bilingue*, Paris, Hachette.
- Elie, A., (2011), *L'élaboration d'un programme de français du tourisme dans le contexte universitaire jordanien*, Université du Yarmouk, Thélème.
- Ellis, R., (2003), *Task-based Language Learning and Teaching*, Oxford, Oxford University Press.
- Fernandes, J. et Ntondo, Z., (2002), *Angola : povos e línguas*, Luanda, Nzila.
- Gaëlle, S., (2010), *La prise en compte de la proximité linguistique dans l'enseignement du Français du Tourisme en Italie*, Paris, Stendhal.
- Galisson, R., (1980), *D'hier à aujourd'hui la didactique des langues étrangères. Du structuralisme au fonctionnalisme*, Paris, CLE International.
- Galisson, R., (1991), *De la langue à la culture par les mots*, Paris, Clé International.
- Galisson, R., Puren, Ch., (2000) *La formation en question*, CLE international.
- Germain, C., (1993), *Évolution de l'enseignement des langues: 5000 ans d'histoire*, Paris: Clé international.
- Germain, C. et Séguin, H., (1998), *Le point sur la grammaire*, Paris, Clé International.
- Girard, D., (1973), *Linguistique appliquée et didactique des langues*, 2<sup>e</sup> édition, Paris, Armand Colin-Longman.
- Girardet, J. et Cridlig, J-M., (1993), *Vocabulaire. Entraînez-vous. Niveau avancé*, Paris, Clé International.
- Grawitz, M., (1995), *Méthodes des Sciences Sociales*, Paris, Ed. Précis Dalloz;
- Grosbois, M. (2012), *Didactique des langues et technologies*, Paris, PUPS.
- Grünhage-Monetti, M., (2007), *Langue et travail*, Le français dans le monde, n°42, recherche et applications, Paris, Clé international.
- Guidère, M., (2004), *Méthodologie de la recherche*, Paris, Ellipses Éditions Marketing S.A.
- Halliday, M. A. K., (2007), *Language and education*, London, Jonathan Webster.
- Holtzer, G, (2004), *Du français fonctionnel au français sur objectifs spécifiques*. Le Français dans le monde, CLE international.
- Hornberger, N., (2008), *Encyclopedia of language and education* (2<sup>nd</sup> ed), New York, Springer.

- Hymes D., (1991), *Vers la compétence de communication*, Paris, coll. LAL.
- Hult, F.M., (2008), *The History and Development of Educational Linguistics*, in B. Spolsky e F.M. Hult (eds.), *The Handbook of Educational Linguistics*.
- Kramsch, C., (1991), *Interaction et discours dans la classe de langue*, Paris, Hatier/Didier.
- Kramsch, C., (1994), *Context and culture in language teaching*, Oxford, Oxford University Presse.
- Kramsch, C. et Thorne, S. L., (2002), « Foreign language learning as global communicative practice », dans Block D. & Cameron D. (dir.), *Globalization and language teaching*, London, Routledge, p. 83-100.
- Kramsch, C., (2009), *The multilingual subject*. Oxford: Oxford Press.
- Lamy, M.-N., (2001), « L'Étude d'une langue assistée par ordinateur : réflexion collaborative sur l'objet d'apprentissage », dans Bouchard R. & Mangenot F. (dirs), *Interactivité, interactions et multimédia*, Notions en questions en didactique des langues n°5, Lyon, ENS Editions, p. 131-144.
- Latifi, M., (1993), *L'hôtellerie en français*, Paris, Didier/Hatier.
- Lehmann, D., (1993), *Objectifs spécifiques en langue étrangère*. Les programmes en questions, Paris, Hachette.
- Les cahiers de l'ASDIFLE, (2002), *Y a-t-il un français sans objectifs spécifiques?*, actes des 29<sup>ème</sup> et 30<sup>ème</sup> Rencontres, Paris, mars 2002 et Grenoble octobre 2002.
- Lewy, A., (1992), *L'élaboration des programmes scolaires à l'échelon central et à l'échelon des écoles*, Paris, UNESCO : Institut international de planification de l'éducation.
- Lhote, E., (1995), *Enseigner l'oral en interaction. Percevoir, écouter, comprendre*, Paris, Hachette.
- Mager, R. F., (1994), *Comment définir les objectifs pédagogiques*, Paris, Dunod.
- Maingueneau, D., (2000), *Analyser les textes de communication*, Paris, Nathan.
- Mangiante, J.-M., (2011), Un référentiel de compétences langagières pour les métiers du bâtiment et travaux publics, "L'intégration linguistique des migrants, état des lieux et perspectives, Arras: Artois Presse Université.
- Mangiante, J.-M., (2007), « Une démarche référentialisation en français des professions : le partenariat universités-Chambre de commerce et d'industrie de Paris », in Murlhon-Dallies, F. «2007», *Langue et travail*, Le français dans le monde-Recherches et applications, Paris, Clé International.



- Mangiante, J-M. et Parpette, C., (2004), *Le Français sur Objectifs Spécifiques : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours* ; Paris, Hachette Livre.
- Mangiante, J-M et Parpette, C., (2011), *Le Français sur Objectifs Universitaires*, Paris, Presses Universitaires de Grenoble (PUG).
- Mangiante, J-M. et Goes J., (2010), *Langue et intégration professionnelle*, Bern, Peter Lang.
- Marôco, J., (2011), *Análise Estatística com SPSS Statistics*, ISBN :978-989-2-9, Pero Pinheiro: ReportNumber.
- Martinez P. et al. (2011), Français dans le monde, R&A, n°49, *Curriculum, programmes et itinéraires en langues et cultures*, Paris, Clé international.
- Martins, C., (2011), *Manual de análise de dados quantitativos com recurso com recurso à IBM SPSS. Saber decidir, fazer, interpretar e redigir*, Braga, Psiquilíbrios Edições.
- Ministério do Planeamento e do Desenvolvimento Territorial (2012), *Plano Nacional de Desenvolvimento 2013-2017*, Luanda, MPDT.
- Moirand, S., (1990a), *Décrire des discours produits dans des situations professionnelles*, N° spécial Français dans le Monde, août-septembre.
- Moirand, S., (1990b), *Enseigner à communiquer en langue étrangère*, Paris, Hachette.
- Moirand, S., (1990c), *Une grammaire des textes et des dialogues*, Paris, Hachette.
- Morin, I., (2008), «États généraux du multilinguisme : un vaste chantier», dans : Morin, I. et Tillier, A. (réd.), *Le français dans le monde*, n°360, Paris, Clé International.
- Mourlhon-Dallies, F., (2005), *Analyse du discours et Français sur Objectifs Spécifiques : des apports réciproques*. Points communs n°26. Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris.
- Mourlhon-Dallies, F., «coord.», (2007), *Langue et travail*, Le français dans le monde, n°42 recherche et applications, Paris, Clé international.
- Mourlhon-Dallies, F., (2006), *La langue des métiers, Penser le français langue professionnelle*, in *Le français dans le monde* n°346.
- Mourlhon-Dallies F., (2006), *Penser le français langue professionnelle*, Le Français dans le Monde, Paris, CLE International.
- Mourlhon-Dallies, F., (2006), *Vers des programmes plurilingues sur objectifs spécifiques*, in *Le français dans le monde* n°348.

- Mourlhon-Dallies, F., (2008), *Enseigner le français à des fins professionnelles*, Paris, Didier.
- Nation, I.S.P., (2001), *Learning vocabulary in another language*, Cambridge University.
- Ollivier, C. et Puren, L., (2011), *Le web 2.0 en classe de langue*, Paris, Editions maison des langues.
- Parpette, C., (2005), *Le Français sur Objectif Spécifique : de l'enseignement à la conception de programmes*, Cahiers de l'ASDIFLE 16, p.130-141.
- Parpette, C., Mangiante, J-M., (2006), « Le Français sur Objectif Spécifique ou l'art de s'adapter », in Catellotti, V., Chalabi, H. (éds), *Le français langue étrangère et seconde : des paysages didactiques en contexte*, Paris, L'Harmattan, (Coll. Espaces discursifs), p. 275-282
- Parpette, C., (2007), «Outils pour la classe», dans : Ploquin, F. (réd.), *Le français dans le monde*, n°353, Paris, Clé International.
- Pendax, M., (1998), *Les activités d'apprentissage en classe de langue*, Paris, Hachette.
- Pereira, A., (2004), *Guia Prático de Utilização do SPSS-Análise de Dados para Ciências Sociais e Psicologia*, Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Peytard, J. et Moirand, S., (1992), *Discours et enseignement du français*, Paris, Hachette.
- Penfornis, J.L., (2002), *Français.com : méthode de français professionnel et des affaires Niveau avancé*, Paris, Clé international.
- Penfornis, J.L., (2003), *Français.com : méthode de français des affaires*, Paris, Clé international.
- Penfornis, J.L., (2004), *Vocabulaire progressif du français des affaires avec 200 exercices*, Paris, Clé international.
- Perrenoud, Ph., (2013), *Dix nouvelles compétences pour enseigner, invitation au voyage*, Pologne, 7<sup>e</sup> édition, Esf.
- Porcher, L., (1976), *Monsieur Thibaut et le bec Bunsen*, Etudes de linguistique appliquée 23.
- Porcher, L., (1980). *Identification des besoins langagiers de travailleurs migrants en France*. Conseil de l'Europe/Conseil de la Coopération culturelle.
- Porcher, L., (1984), "Didactique historique", in COSTE, D.: *Aspects d'une politique de diffusion du français langue étrangère depuis 1945*, Paris, Hatier.

- Puren, C., (1988), *Histoire des méthodologies de l'enseignement des langues*, Paris, CLE International.
- Puren, C., (1994), *La didactique des langues étrangères à la croisée des méthodes, Essai sur l'éclectisme*, Coll. Crédif, Paris: Hatier-Didier.
- Puren, C., (2002), «*De la méthodologie audiovisuelle première génération à la didactique complexe des langues*», dans : ELA, n°127, Paris, Didier Erudition.
- Puren, C., (2003), «*Pour une didactique comparée des langues cultures*», dans : Études linguistique appliquée, n°129, Paris, Didier Erudition.
- Qotb, H., (2009), *Vers une didactique du français sur Objectifs Spécifiques médié par Internet*, Publibook, Paris.
- Quivy, R., et Campenhoudt, L.V., (2010), *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris, Dunod.
- Redinha, J., (1984), *Distribuição étnica de Angola*, 8<sup>e</sup> ed., Luanda, Centro de informação e turismo de Angola.
- Richterich, R. et Chancerel, J.L., (1977), *L'identification des besoins des adultes apprenant une langue étrangère*. Conseil de l'Europe/Hatier.
- Robert, C., (2003), *English to Speakers of Other Languages (ESOL) in the workplace: review of research and related literature*, London, NRDC.
- Robert, J-P., (2002), *Dictionnaire pratique du FLE*, Paris, Editions Ophrys.
- Santos, F., (2007), *Turismo moisco de sonhos*, Lisboa, Edições Colibri.
- Santos, M.G.M. «Org», (2010), *Turismo Cultural, Territórios e Identidade*, Leiria, Edições afrontamentos.
- Sousa, T.M. et al. (2014), *Estudos Gerais Universitários de Angola 50 anos-História e Memórias*, Lisboa, Edições Colibri.
- Spolsky, B., (1980), The Scope of Educational Linguistics, in KAPLAN, R. B., *On the Scope of applied Linguistics*, Newbury House, Massachussets.
- Tagliante, C., (2005), *L'évaluation et le Cadre Européen Commun*, Paris, Clé International.
- Tagliante, C., (2006), *La classe de langue*, Paris, Clé international.
- Thyriion, F. et Binon, J., (2007), *Le français sur objectifs spécifiques*, in Le langage et l'homme, XXXXII.1.
- Weiss, F., (2002), *Jouer, communiquer, apprendre*, Paris, HACHETTE.

- Viret-Thasiniphone, E., (2012), *Méthode de FOS destinée aux étudiants de l'Université National du Laos*, Paris, France Coopération.
- Zarate, G., (1993), *Représentations de l'étranger et didactique des langues*, Paris, Didier.
- Zolana, M. A. N., (2013), *Concevoir un programme de Français sur Objectifs Spécifiques. Difficultés théoriques et pratiques : le cas de Faculté d'économie de l'Université Agostinho Neto Luanda-Angola*, Nice, Sophia-Antipolis.

## SITOGRAPHIE

- Angola; Données mondiales de l'éducation, 2010/11, disponibles sur: [http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user\\_upload/Publications/WDE/2010/pdf-versions/Angola.pdf](http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Publications/WDE/2010/pdf-versions/Angola.pdf) consulté le 18 octobre 2013, à 16h00.
- Blattner, G. et Lomicka, L., (2012), «Facebook-ing and the Social Generation : A New Era of Language Learning», dans *Alsic*, vol.15, n°1, disponible sur : <http://alsic.revues.org/2413> , consulté le 20 février 2014, 10h00
- Conseil de l'Europe, (2001), Cadre Europeen Comun de Reference pour les Langues : Apprendre, Enseigner, Évaluer, disponible sur : [http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework\\_FR.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_FR.pdf) consulté le 13 février 2012, à 10h00.
- Caractéristiques de la famille bochimán-hottentot, disponibles sur : <http://www.tlfq.ulaval.ca/axl/monde/famkhoisane.htm>, consulté le 13 février 2013, à 17h00.
- Carte géolinguistique de l'Angola I, disponible sur: [http://www.tlfq.ulaval.ca/axl/afrique/Angola\\_carte.ht](http://www.tlfq.ulaval.ca/axl/afrique/Angola_carte.ht), consulté le 20 janvier 2013, à 18h00.
- Carte géolinguistique de l'Angola II, disponible sur : <http://www.carlosduarte.ecn.br/apontamentosparte1.htm>, consulté le 13 février 2013, à 10h00.
- Carte géographique des régions académiques de l'Angola, disponible sur: [www.forumgestaoensinosuperior2011.ul.pt/docs...15/.../mcbm\\_eas.ppt](http://www.forumgestaoensinosuperior2011.ul.pt/docs...15/.../mcbm_eas.ppt)  
Evaluation, Accréditation e Gestion de l'Enseignement Supérieur en Angola : perceptions, défis et tendances. Maria da Conceição Barbosa Mendes-«Vice

Decano» de la Faculté d'Économie de l'Université Katyavala Bwila, consulté le 7 mars 2014, à 8h00.

- Du Français de Spécialité au Français Langue Professionnelle, disponible sur : <http://www.unibg.it/dati/bacheca/497/23453.pdf>, consulté le 7 janvier 2014, à 11h00.
- Enseigner le Français sur Objectif Spécifique, disponible sur : [http://www.google.fr/url?-Enseignement\\_du\\_FOS.doc](http://www.google.fr/url?-Enseignement_du_FOS.doc), consulté le 21 février 2014, 10h00.
- Indice de développement humain en 2012, disponible sur : <http://oglobo.globo.com/infograficos/idh/>, consulté le 20 février 2013, à 20h00.
- La lutte contre l'analphabétisme en Angola, disponible sur : [http://www.portalangop.co.ao/angola/pt\\_pt](http://www.portalangop.co.ao/angola/pt_pt), consulté le 19 février 2013, à 11h00.
- Les groupes ethnolinguistiques de l'Angola, disponible sur : [www.carlosduarte.ecn.br/apontamentosparte1.html](http://www.carlosduarte.ecn.br/apontamentosparte1.html), consulté le 13 février 2013, à 10h00.
- Lloyd, E. (2012), « Language Learners' « Willingness to Communicate through Livemocha.com », dans *Alsic*, vol. 15, n° 1, Disponible sur: <http://alsic.revues.org/2437>, consulté le 20 février 2014, à 15h00.
- Mangiante, J-M, (s/d), *Français de Spécialité ou Français sur Objectif Spécifique: deux démarches didactiques distinctes*, disponible sur : [http://3A%2F%2Fdigitalnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4030419.pdf&ei=ZwU9m6JNOA7Qa0p4CwCg&usq=AFQjCNHo9\\_hNeuNd7yPKJQV8iBnBcG49RQ](http://3A%2F%2Fdigitalnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4030419.pdf&ei=ZwU9m6JNOA7Qa0p4CwCg&usq=AFQjCNHo9_hNeuNd7yPKJQV8iBnBcG49RQ), consulté le 28 novembre 2013, à 10h00.
- Nouveau système éducatif angolais, disponible sur : <http://www.inide.angoladigital.net/pdf/CURR.FORM.PROF.pdf>, consulté le 20 février 2013, à 16h00.
- Parpette, C. et Mangiante, J-M., (s/d), *Le Français sur Objectif Spécifique ou l'art de s'adapter*, disponible sur : <http://lesla.univ-lyon2.fr/sites/lesla/IMG/pdf/doc-592.pdf>, consulté le 7 juillet 2013, à 19h00.
- Plano Director do Turismo de Angola, disponible sur: [http://unctad.org/es/Docs/dtlktcd2011d1\\_sp.pdf](http://unctad.org/es/Docs/dtlktcd2011d1_sp.pdf), consulté le 20 février 2013, à 18h00.
- Plan National de Développement de la République d'Angola, disponible sur : <http://www.minfin.gv.ao/fsys/PND.pdf>, consulté le 7 février 2014, à 10h00.
- Portrait du système éducatif angolais, disponible sur :

[http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user\\_upload/Publications/WDE/2010/pdf-versions/Angola.pdf](http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Publications/WDE/2010/pdf-versions/Angola.pdf), consulté le 5 novembre 2013, à 15h00.

- Linguística educacional: uma aposta, a formação de uma comunidade, um horizonte de desafios (Inês Duarte), disponible sur:

<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/6702.pdf>, consulté le 13 janvier 2013, à 20h00.

- Sept merveilles de l'Angola, disponibles sur :

<https://www.facebook.com/7MaravilhasNaturaisDeAngola/photos/a.772920482741746.1073741865.611896618844134/772920519408409/?type=1&theater>, consulté le 28 février 2014, à 20h00.

- Varela, B., (2012), *Abordagem por competências no currículo escolar em Cabo Verde: Desfazendo equívocos para uma mudança significativa nas políticas e práticas educacionais*, Universidade de Cabo Verde. Disponible sur:

<http://bartvarela.files.wordpress.com/2012/12/abordagem-por-competencias-no-curriculo-escolar-em-cabo-verde1.pdf>, consulté le 7 juillet 2014, 10h00.

- Système d'évaluation des compétences en Français Langue Étrangère dans un contexte professionnel. Disponible sur :

<http://www.francais.cci-paris-idf.fr/wp-content/uploads/downloads/2014/06/Attestation-de-résultats-TEF.pdf>, consulté le 14 août 2014, à 10h00.

- Le vocabulaire de l'hôtellerie. Disponible sur :

<http://lewebpedagogique.com/ressources-fle/files/2010/01/Hotel-vocabulaire-de-lhotelPDF.pdf>, consulté le 26 août 2014, 11h00.

- Obtenir une qualification certifiée par l'État, disponible sur :

<http://www.emploi.gouv.fr/titres-professionnels>, consulté le 8 novembre 2013, à 15h00.

- La pyramide d'Abraham Maslow, disponible sur:

[http://semioscope.free.fr/article.php3?id\\_article=8](http://semioscope.free.fr/article.php3?id_article=8), consulté le 15 novembre 2013, à 16h00.

<http://www.editions-eyrolles.com/livre/9782212538182/devenir-le-meilleur-de-soi-meme>, consulté le 15 novembre 2013, à 17h00.

- Claude Muhlstein-Joliette-Les usages des TIC en FLE/FLS, disponible sur:

[http://fle.asso.free.fr/asdilfe/200503\\_FPO.htm](http://fle.asso.free.fr/asdilfe/200503_FPO.htm), accès le 25 février 2013.



## **GLOSSAIRE**





## GLOSSAIRE

Le présent glossaire a pour but d'aider le discernement de notre étude. En fait, il permettra d'éclairer des concepts et des terminologies utilisés dans le cadre de notre travail et en particulier du programme proposé. Il comporte deux domaines.

### **I-Domaine de l'enseignement/apprentissage des langues**

**Acquisition des langues:** Processus cognitif de construction de savoirs et d'automatismes traduits par la connaissance et l'exposition langagière. Il s'agit d'un processus interne et inconscient à travers duquel on parvient à maîtriser d'une manière progressive une langue.

**Acte langagier:** Moyen mis en œuvre par un locuteur pour agir sur son environnement par ses mots: il cherche à informer, inciter, demander, convaincre, promettre, etc. son ou ses interlocuteurs par ce moyen.

**Activité d'apprentissage:** Ensemble de situations didactiques dans lesquelles l'apprenant est sollicité ou appelé à mobiliser des ressources (savoirs, savoir-faire et savoir-être) en vue d'acquérir la compétence requise. Elles se déroulent dans la réalité de la classe et aident les apprenants à atteindre les objectifs retenus. En somme, les activités d'apprentissage font déclencher la compréhension orale et écrite ainsi que l'expression orale et écrite. L'apprentissage se réalise à partir de l'activité.

**Activités de classe:** Ce sont des activités auxquelles reposent le développement de la compétence de communication: écouter, lire, parler, écrire, décrire, etc.

**Activités langagières:** Ce sont des activités qui comprennent l'exercice de la compétence à communiquer langagièrement. Elles sont traduites en activités de réception, de production et d'interaction. Elles peuvent se dérouler dans un contexte public ou personnel, professionnel ou éducationnel.

**Apprentissage des langues étrangères:** Processus d'acquisition des langues étrangères dans un contexte formel. Il s'agit d'un processus externe, conscient et observable.

**Apprentissage des langues en contexte multilingue:** Acquisition des langues étrangères dans un contexte où coexistent plusieurs langues.

**Apprentissage ou formation holistique:** Apprentissage/formation qui s'étend sur plusieurs domaines de savoir. Il favorise l'acquisition des compétences interdisciplinaires.

**Approche:** Démarche méthodologique, théorie selon laquelle on aborde un sujet.

**Approche par compétence:** Théorie qui projette les apprenants dans des situations où ils mobilisent leurs compétences pour accomplir des tâches simples et complexes en apportant des solutions aux problèmes identifiés.

**Axe de formation:** Cœur de la formation professionnelle.

**Besoins des apprenants:** Situations visées où les apprenants utiliseront la langue.

**Communication:** Échange interactionnel entre au moins deux individus situés socialement, échange qui se réalise à travers l'utilisation de signes verbaux et non verbaux où chaque individu pouvant être tour à tour (ou exclusivement) soit producteur soit récepteur de messages.

**Compétence:** Capacité ou pouvoir d'agir et de réussir qui permet de réaliser avec le succès une tâche ou une activité de vie personnelle ou professionnelle. Donc, la capacité se fonde sur un ensemble organisé de savoirs, savoir-faire et savoir être.

**Compétence de communication:** Capacité de mobiliser les savoirs (connaissances), savoir-faire (habilités) et savoir-être (attitudes) pour s'exprimer dans différentes situations de communication.

**Compétence linguistique:** Capacité de pouvoir mobiliser les aspects lexicaux, grammaticaux, sémantiques, phonologiques et orthographiques d'une langue [celle qui a trait aux savoirs et savoir-faire relatif au lexique, à la phonétique, à la syntaxe et aux autres dimensions du système d'une langue].

**Compétence pragmatique:** Capacité d'utiliser des stratégies discursives pour atteindre un but précis (organiser, structurer le discours...) [recouvre l'utilisation fonctionnelle des ressources de la langue (réalisation de fonctions langagières, d'actes de parole) en s'appuyant sur des scénarios ou des scripts d'échanges interactionnels].

**Compétence sociolinguistique:** Capacité de mobiliser les normes sociales lors d'une situation de communication. L'usage et le choix des salutations ou des formes d'adresse en sont de bonnes illustrations [renvoie aux paramètres socioculturels de l'utilisation de la langue. Sensible aux normes (règles d'adresse et de politesse)].

**Contenu linguistique:** Ensemble d'outils linguistiques (grammaire, vocabulaire=champ lexical du domaine concerné; actes de parole) nécessaire pour utiliser une langue.

**Contenu communicatif:** Ensemble de savoir-faire que l'on veut faire acquérir aux apprenants.

**Contenu socioculturel:** Ensemble de savoirs relatifs aux cultures, aux traditions, aux normes sociales des pays cibles et susceptible de faire acquérir aux apprenants d'une langue étrangère.

**Curriculum:** Au sens strict, le terme curriculum désigne un parcours de formation, c'est-à-dire l'ensemble des situations d'apprentissage rencontrées au cours de son cursus par un élève ou un étudiant, dans une institution d'enseignement. On distingue généralement le curriculum formel, c'est-à-dire le programme de formation que l'école est censée transmettre officiellement, le curriculum réel - ce qui est effectivement transmis ou appris -, et le curriculum caché, ou ensemble des normes et valeurs transmises implicitement en même temps que les savoirs eux-mêmes (respect de règles de conduite, habitudes intellectuelles, etc.).

**Discours:** Ensemble des énoncés cohérents produits par oral ou écrit dans un but précis, selon une stratégie particulière.

**Énoncé:** Message oral ou écrit qu'un énonciateur veut faire passer à un destinataire.

**Évaluation:** Processus amenant à formuler un jugement sur une action. Ce jugement peut être qualitatif ou quantitatif sur la valeur d'un processus. À travers l'évaluation on obtient des données nécessaires pour prendre des décisions dans la poursuite d'objectifs. Dans le processus d'enseignement/apprentissage, l'évaluation vise à vérifier le degré d'atteinte des objectifs fixés au début des apprentissages ainsi que la pertinence et l'efficacité des ressources mobilisés. Il appartient à la didactique de développer les savoirs et savoir-faire et les assurer à travers les différents types d'évaluation.

**Évaluation diagnostique:** Ce type d'évaluation a lieu au début de l'année scolaire, d'un trimestre, d'un semestre, d'un thème ou d'un cours. Évidemment, l'évaluation diagnostique permet à l'enseignant de connaître le niveau de savoirs des apprenants, les points forts sur lesquels ancrer les nouveaux apprentissages et leurs points faibles. Dans le cas de formation en français, l'évaluation diagnostique permet de déterminer les éléments positifs sur lesquels l'enseignant doit travailler et s'appuyer pour mieux formuler ou reformuler les objectifs plus précis et déterminer le contenu adéquat au niveau des apprenants.

**Évaluation continue ou formative:** L'évaluation formative occupe une place primordiale voire centrale dans la formation des futurs professionnels de l'hôtellerie et tourisme. Elle permet de vérifier la progression des apprenants et de déterminer leurs difficultés. Elle assure la qualité de la formation. Dans cette perspective, l'évaluation est formative si elle assure que le processus de formation se conforme aux caractéristiques des apprenants, en permettant l'adaptation de l'enseignement aux différences individuelles. Elle se réalise à travers des activités à l'orale et à l'écrit (jeux de rôle,

débats, lectures, production de textes), des exercices et des tâches effectués par les apprenants dans la salle de classe, en leur écoutant à s'exprimer. Elle apporte des informations sur les acquis en construction. Elle permet de situer la progression des apprenants par rapport aux objectifs déterminés. L'enseignant évalue les performances des apprenants en vue de vérifier le développement des compétences orales et écrites.

**Évaluation sommative:** Celle-ci se réalise à la fin d'un apprentissage. Elle vise le jugement global et terminal des acquis. À travers l'évaluation sommative on détermine les objectifs atteints par chaque apprenant au terme de l'année scolaire, d'un semestre, d'un trimestre ou d'une unité didactique. Elle dresse un bilan des connaissances et des compétences des apprenants. Enfin, toute évaluation dans le cadre de l'apprentissage du français de l'hôtellerie et tourisme doit être faite sous forme des tâches.

**Exercice:** Entraînement. Ensemble de questions posées aux apprenants, dans le souci de vérifier des connaissances transmises par l'enseignant.

**Formation Professionnelle:** Processus qui permet à un individu d'obtenir le savoir et les savoir-faire indispensables à l'exercice d'un métier ou d'une activité professionnelle.

**Français à des Fins Spécifiques: Français destiné à des fins professionnelles.**

**Linguistique éducationnelle:** Domaine spécifique de la Linguistique Appliquée. Elle intègre les outils de recherche de linguistique et d'autres disciplines des sciences sociales afin d'étudier de façon holistique la vaste gamme de questions liées à la langue et à l'éducation.

**Méthodologie d'enseignement:** Ensemble de procédés, de techniques et de méthodes utilisés dans le processus d'enseignement/apprentissage d'une langue. Elle repose sur les objectifs, les contenus linguistiques et culturels, les stratégies, les activités et l'évaluation.

**Modalités d'évaluation:** Les modalités d'évaluation correspondent aux différents critères utilisés par les enseignants pour recueillir des données pertinentes pour prendre une décision sur les apprentissages. Elles reposent sur des exercices de différents types et d'autres travaux pratiques tant à l'oral qu'à l'écrit.

**Objet d'étude :** L'objet d'étude est la partie délimitée/sélectionnée d'un domaine et sur quoi se focalise une recherche.

**Objectif de formation:** Intention décrivant des résultats attendus. Expression de l'offre de formation.

**Objectif langagier:** Intention d'atteindre un niveau ou des résultats communicatifs.

**Parcours de formation:** Ensemble de disciplines à enseigner dans les différentes années d'une formation dont la caractéristique consiste à leur homogénéité visant un seul objectif (cursus de formation se déroulant sur plusieurs années).

**Profil de sortie:** Ensemble intégré de savoirs, savoir-faire et savoir-être attendu chez un apprenant ou un professionnel au terme d'une formation et qui permet d'orienter et de guider le travail didactique autour d'un programme de formation.

**Programme de formation:** Suite d'éléments formant un ensemble établi à l'avance, cohérent, organisé et finalisé...dont les résultats seront ensuite évalués.

**Progression:** Agencement d'étapes successives et de contenu qui est destiné à mettre en œuvre et à gérer le progrès de l'élève.

**Repérage:** Recherche des informations explicites données dans un message oral ou écrit.

**Situation d'apprentissage:** Ensemble de conditions et de circonstances susceptibles de guider une personne à l'acquisition des savoirs. Dans le cadre didactique, elle est l'essor opérationnel de la situation pédagogique pendant laquelle l'apprenant se situe dans une voie menant à l'aboutissement d'objectifs. Elle se caractérise par son énoncé renfermant la description du contexte et le but à atteindre.

**Situation cible:** Ensemble de circonstances envisagées dans le processus d'enseignement/apprentissage impliquant le jugement des savoirs, savoir-faire et savoir-être.

**Situation de communication:** Contexte dans lequel se réalise l'acte de parole. Elle se caractérise par la présence d'un *émetteur* (destinataire): la personne qui parle ou écrit; le *récepteur* (destinataire): la personne à qui l'émetteur s'adresse; le *message* : l'information transmise par l'émetteur au destinataire dans un *code commun* : le langage ; les *circonstances* : le lieu et le moment dans lequel le message est produit.

**Situation de communication en langue:** Contexte d'apprentissage mis en place par l'enseignant pour favoriser l'utilisation par l'apprenant de la langue.

**Situation de communication professionnelle:** Contexte dans lequel se déroulent des actes langagiers, oraux ou écrits.

**Tâche:** Activité qui doit être effectuée dans un contexte et dans un temps donnés et dans certaines conditions. Dans le cadre pédagogique, il s'agit d'une production qui peut être orale ou écrite.

**Tâche finale d'un cours:** C'est une activité sur laquelle les apprenants mobilisent et transfèrent ou intègrent les compétences acquises en vue d'atteindre un objectif défini: (par ex: Organiser un exposé, écrire une carte postale).

**Tâche professionnelle:** Activité qui s'inscrit dans le fonctionnement de tout type d'organisation tel qu'une entreprise industrielle ou de service, administration, association, collectivités ou autres organismes publics ou privés.

**Texte:** Ensemble cohérent d'énoncés qui peut être une élocution écrite ou orale.

**Unité d'enseignement:** Ensemble de matières sélectionnées et organisées d'une manière systématique visant l'acquisition d'une culture générale.

## **II-Domaine du tourisme, de l'hôtellerie et restauration**

**Chef de rang :** Personnel qui réalise des travaux nécessaires au service des repas en salle de restaurant en liaison avec la cuisine. Il accueille les clients et prend les commandes.

**Femme de chambre/le valet de chambre:** «employée d'un hotel chargée de l'entretien des Chambres»; le lingère).

**Gouvernante:** «employée d'un hôtel, chargée de l'entretien des chambres, de la lingerie, de superviser l'équipe des femmes de chambre et de s'assurer du bon fonctionnement du service étage» .

**Guide :** Professionnel(le) du tourisme qui accompagne les touristes et commente les visites.

**Guide accompagnateur** (personne chargée d'accompagner un groupe de touristes, du départ jusqu'à l'arrivée.

**Guide gastronomique:** Livre dans lequel sont classés les restaurants.

**Guide-interprète:** Professionnel(le) du tourisme qui commente une visite dans la langue des touristes ou dans une langue compréhensible par les touristes.

**Hôtesse d'accueil** (employée qui accueille et renseigne les touristes dans un office de tourisme ou dans un aéroport).

**Hôtesse de l'air/Steward** (personne qui s'occupe des passagers pendant le vol).

**Maître d'hôtel:** Personnel qui organise le travail dans l'ensemble ou une partie de la salle. Il accueille, place, renseigne et conseille les clients du restaurant. Il dirige les divers employés du restaurant et assure la coordination avec la cuisine.

**Menu:** Liste des plats proposés aux convives lors d'un repas.

**Réceptionniste:** «personne chargée de l'accueil des clients et des réservations dans un hôtel ou dans une agence de voyages»;

**Sommelier:** «employé chargé de la cave et des vins dans un restaurant»).

**Tourisme:** Activité de personnes voyageant vers des endroits à l'extérieur de leur milieu habituel et séjournant dans ceux-ci pendant une durée déterminée à des fins de loisir, d'affaires ou à d'autres fins.

**Tourisme bleu** (effectué au bord de la mer); le tourisme vert (effectué à la campagne).

**Tourisme d'affaires** (comprenant des voyages d'affaire, les foires et les salons)

**Tourisme montagnard** (effectué à la montagne).

**Tourisme urbain ou culturel** (effectué en ville).

**Touriste:** Visiteur temporaire qui séjourne au moins une nuit ou plus de 24 heures dans un lieu qu'il visite, pour des motifs de loisirs (agrément, vacances, santé, éducation, religion et sport) ou d'affaires (famille, mission, réunion).



## **FICHES D'AUTO-ÉVALUATION**



## **FICHES D'AUTO-ÉVALUATION**

### FICHE D'AUTO-ÉVALUATION DES UNITÉS N°1, 2 et 3

À l'issue de ces unités, je suis capable de/d'

N/O	Éléments d'autoévaluation	Assez Bien	Bien	Très Bien
1	saluer et prendre congé.			
2	me présenter et présenter quelqu'un.			
3	poser des questions.			
4	caractériser une personne.			
5	demander et donner des informations.			
6	accueillir et renseigner les touristes.			
7	orienter et conseiller les touristes.			
8	lire un plan et indiquer la direction.			
9	me situer dans le temps et dans l'espace.			
10	décrire les différentes professions du Tourisme.			
11	décrire des activités passées et futures.			
12	utiliser les structures interrogatives.			
13	utiliser le présent de l'indicatif.			
14	utiliser la forme négative.			
15	utiliser les articles définis et indéfinis.			
16	utiliser les pronoms personnels sujets et toniques.			
17	utiliser les adjectifs qualificatifs.			
18	utiliser le futur simple.			
19	utiliser le passé composé.			
20	utiliser les nombres cardinaux.			
21	compter de 0 jusqu'à 2000 ou plus.			
22	utiliser le conditionnel de politesse (je voudrais/ je voulais).			
23	utiliser les pronoms interrogatifs (où/quand/combien).			
24	utiliser les adjectifs interrogatifs (quel/quelle/quels/quelles).			
25	utiliser les adjectifs possessifs			
26	utiliser les adverbes de quantité (un peu/beaucoup).			

## FICHE D'AUTO-ÉVALUATION DES UNITÉS N°4 et 5

À l'issue de ces unités, je suis capable de/d'

N/O	Éléments d'autoévaluation	Assez Bien	Bien	Très Bien
1	décrire et expliquer les différents types de tourisme dans le monde.			
2	identifier les pays les plus forts touristiquement dans le monde.			
3	présenter les principales attractions touristique du monde.			
4	présenter géographiquement l'Angola.			
5	décrire les différents types de tourisme en Angola.			
6	renseigner les visiteurs étrangers sur les potentialités touristiques de l'Angola.			
7	présenter les attractions touristiques de chaque province.			
8	écouter et comprendre des documents sonores propres concernant le tourisme angolais.			
9	présenter les principaux événements culturels de l'Angola.			
10	répondre à la diversité de la demande et aux préférences des touristes.			
11	indiquer la province ou région de destination.			
12	utiliser les tournures impersonnelles (il est interdit/il est utile de /il est importante de).			
13	utiliser les prépositions de lieu.			
14	utiliser les adverbes de lieu.			
15	utiliser les pronoms compléments <i>y</i> et <i>en</i> .			
16	utiliser le subjonctif de l'indicatif présent des verbes.			

## FICHE D'AUTO-ÉVALUATION DES UNITÉS N° 6, 7 et 8

À l'issue de ces unités, je suis capable de/d'

N/O	Éléments d'autoévaluation	Assez Bien	Bien	Très Bien
1	renseigner les touristes sur les formalités pour se rendre en Angola.			
2	renseigner les touristes sur les potentialités touristiques de l'Angola.			
3	décrire les conditions touristiques de l'Angola.			
4	décrire les activités culturelles des principales régions d'Angola.			
5	décrire les activités de loisirs de chaque région ou province d'Angola.			
6	expliquer les informations générales sur les visas.			
7	décrire la saison touristique d'Angola.			
8	expliquer les formalités de séjour et l'itinéraire de voyages en Angola.			
9	remplir les formulaires de demande de visa.			
10	décrire les sites touristiques.			
11	caractériser les sites touristiques.			
12	utiliser le vocabulaire descriptif touristique.			
13	mieux faire connaître la région en usage des visiteurs.			
14	proposer/conseiller les touristes à visiter un site touristique.			
15	décrire des points d'intérêt touristique.			
16	rédiger une affiche pour annoncer les événements à venir.			
17	conseiller les différents types de clientèles selon les demandes.			
18	présenter et commenter un itinéraire de visite touristique.			
19	présenter un site touristique.			
20	commenter une visite d'un site touristique.			
21	utiliser les prépositions de lieu			
22	utiliser le passé composé avec les auxiliaires avoir et être.			
23	utiliser les adjectifs possessifs.			
24	utiliser les adjectifs qualificatifs.			
25	Utiliser les adverbes (heureusement, heureusement).			
26	Utiliser les compléments de temps sur un moment futur (le mois prochain ; bientôt).			
27	Utiliser les expressions du temps (l'heure; la date et les saisons, la situation dans le temps; la durée.			

## FICHE D'AUTO-ÉVALUATION DES UNITÉS N° 9, 10 et 11

À l'issue de ces unités, je suis capable de/d'

N/O	Éléments d'autoévaluation	Assez Bien	Bien	Très Bien
1	décrire les principales formes de tourisme en Angola.			
2	renseigner les clients sur les hôtels de la ville.			
3	localiser les hôtels sur la carte de la ville.			
4	conseiller les clients sur les différentes activités en ville ou dans la région.			
5	décrire les musées et les attractions touristiques de la ville ou de la région.			
6	décrire une ville ou une région.			
7	expliquer un événement.			
8	rédiger une affiche d'information sur l'Angola.			
9	rédiger un document concernant les différentes branches du tourisme en Angola.			
10	rédiger une lettre ou une télécopie en réponse à une situation donnée relevant du domaine du tourisme.			
11	décrire en français la typologie d'hôtels de l'Angola.			
12	décrire les principaux opérateurs hôteliers angolais.			
13	Présenter des destinations propices au tourisme.			
14	proposer des hébergements selon les exigences des clients.			
15	expliquer les chaînes hôtelières d'Angola et la catégorie de principaux hôtels.			
16	classifier les logements et les hôtels selon l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT).			
17	classifier les hôtels de l'Angola (qui peuvent varier d'une à cinq étoiles) en fonction de leur confort et les services qu'ils offrent.			
18	décrire oralement et par écrit les différents métiers de l'hôtellerie et de la restauration.			
19	parler des activités de chaque professionnel de l'hôtellerie et de la restauration.			
20	utiliser les pronoms compléments d'objet direct et indirect (le, la, l', les).			
21	utiliser les prépositions, noms des pays et noms des provinces de l'Angola.			
22	utiliser le présent des verbes (partir, connaître).			
23	utiliser la forme impérative des verbes pour donner des instructions.			
24	utiliser les articles contractés (au, aux,).			
25	utiliser les expressions de quantité (peu, beaucoup, trop, pas assez).			
26	utiliser les expressions temporelles.			
27	utiliser les pronoms compléments d'objet indirect (lui, leur).			

## FICHE D'AUTO-ÉVALUATION DES UNITÉS N° 12, 13 et 14

À l'issue de ces unités, je suis capable de/d'

N/O	Éléments d'autoévaluation	Assez Bien	Bien	Très Bien
1	effectuer une réservation.			
2	confirmer ou annuler une réservation.			
3	réserver une chambre par téléphone.			
4	expliquer les conditions d'hébergement.			
5	expliquer les clients sur le fonctionnement des équipements disponibles dans les chambres.			
6	élaborer une lettre, un télex, une télécopie en réponse à une situation donnée relevant de l'hôtellerie.			
7	lire un courrier électronique à la suite d'une demande d'information du client.			
8	décrire et donner la localisation de l'hôtel.			
9	répondre à des questions de clients de manière spontanée.			
10	orienter les clients à leurs chambres.			
11	renseigner le client sur les types de chambres			
12	expliquer le fonctionnement de la carte magnétique.			
13	encourager la prolongation des séjours.			
14	élaborer un court document d'information ou de promotion de prestation hôtelière.			
15	informer les clients sur les différentes prestations et services proposés par l'hôtel.			
16	répondre à une réclamation.			
17	décrire les différents types d'hôtels en fonction du confort et du public qui s'y adresse.			
18	proposer des services et prestations utiles et pratiques de l'hôtel.			
19	accueillir poliment et installer le client à la table.			
20	proposer des plats aux clients.			
21	décrire les plats typiques angolais.			
22	donner des explications sur les plats au menu.			
23	utiliser les adverbes interrogatifs.			
24	utiliser le subjonctif présent.			
25	utiliser le passé récent.			
26	utiliser les articles partitifs.			

## FICHE D'AUTO-ÉVALUATION DES UNITÉS N° 15 et 16

À l'issue de ces unités, je suis capable de/d'

N/O	Éléments d'autoévaluation	Assez Bien	Bien	Très Bien
1	élaborer un courriel électronique, un télex pour renseigner les clients.			
2	remplir des documents hôteliers.			
3	répondre par écrit à une demande de renseignements.			
4	remplir un formulaire.			
5	intervenir dans la résolution des malentendus dans les chambres.			
6	résoudre la confusion dans l'attribution des chambres.			
7	écrire des lettres de reconnaissance et de réponse aux réclamations.			
8	argumenter leurs raisons pour accepter ou rejeter les plaintes des clients.			
9	élaborer des documents pour assurer les clients sur leurs réclamations.			
10	utiliser les verbes vouloir et faire, au présent de l'indicatif.			
11	utiliser les verbes pronominaux au présent de l'indicatif et au passé composé.			
12	utiliser les pronoms relatifs (qui, que, dont, où).			
13	utiliser la mise en relief (c'est moi qui...c'est lui que/qui).			
14	utiliser le présent progressif.			
15	utiliser le futur proche.			



## **INDEX DES CONCEPTS ET DES TERMINOLOGIES**



## Index des concepts et des terminologies

### A

Activités langagières: 71, 146.  
 Approche actionnelle: 51, 74.  
 Approche communicative: 50, 56, 74.

### B

Besoin d'appartenance: 66.  
 Besoin d'estime: 66.  
 Besoins des apprenants: 9, 10.  
 Besoins langagiers: 9, 66, 70.  
 Besoins objectifs: 67.  
 Besoins ressentis ou besoins  
     subjectifs: 67.  
 Besoins physiologiques: 66.  
 Besoins de s'accomplir: 66.  
 Besoins de sécurité: 66.

### C

Catégorie des rivières et des lagunes:  
     20.  
 Catégories des falaises: 20.  
 Catégories des cascades: 20.  
 Catégories des aires protégées: 20.  
 Catégories des grottes et des  
     cavernes: 20.  
 Catégories du public en FOS: 83  
 CECRL: 70, 72, 134.  
 Communication: 73.  
 Compétence : 72.  
 Compétence de communication: 50, 70,  
     72, 74, 76.  
 Compétence linguistique : 74.  
 Compétence pragmatique: 74.

Compétence sociolinguistique: 74.  
 Contenu : 77  
 Contexte: 71  
 Contexte touristique et hôtelier: 16.  
 Curriculum: 75, 76.

### D

Didactique des langues : 44.  
 Didactique des Langues Étrangères: 43.  
 Domaine : 71  
 Dimension cognitive: 140.  
 Dimension pragmatique: 140.  
 Dimension affective: 140.

### E

Évaluation diagnostique: 139.  
 Évaluation continue ou formative: 139.  
 Évaluation sommative: 139.  
 Évaluation méthodologique: 46  
 Écletisme: 52.

### F

Formation: 68  
 Formation holistique : 3.  
 Formation professionnelle: 39, 60, 68,  
     69.  
 Français à des fins spécifiques: 53.  
 Français à visée professionnelle: 54, 55,  
     60.  
 Français de la communication  
     professionnelle: 55.  
 Français fonctionnel: 54, 55, 56.  
 Français généraliste : 57  
 Français instrumental: 55, 56.

Français Militaire: 55.

Français Langue Professionnelle: 55.

Français de Spécialité: 54, 55, 56, 57, 61, 62.

Français Scientifique et Technique: 56.

Français spécialisé: 54, 55.

Français sur Objectifs Spécifiques: 54, 56, 61, 62, 69, 77, 134.

## G

Grammaire: 135.

Grammaire implicite et inductive: 50.

Grammaire implicite et explicite: 135.

Groupe ethnolinguistique: 15.

## I

Interculturalisme : 2

## L

Langue de spécialité: 57, 58, 59, 76.

Langues scientifiques : 58.

Langues spécifiques : 58.

Langues non spécifiques : 58.

Langues techniques : 58.

Langues professionnelles : 58.

Linguistique Appliquée: 44.

Linguistique éducationnelle: 43, 44, 45, 46.

## M

Méthodologie : 45.

Méthodologie traditionnelle: 47.

Méthodologie directe: 48.

Méthodologie audio-orale: 49.

Méthodologie structuro-global, audiovisuelle: 49, 50.

## N

Niveau seuil: 65.

Nouvelle tendance en didactique: 51, 52.

Notion des besoins: 65.

Notion de curriculum : 74.

## O

Objet de la profession : 77.

## P

Plan National de Développement de l'Angola: 4, 16.

Performance: 134.

Plurilinguisme: 2.

Problème de la discipline : 77.

Profil communicatif en français : 85.

Profil linguistique : 85

Profil multilingue: 103.

Programme : 77

Programme de formation: 70, 74, 76.

Programme de formation en français: 134.

Progression : 135.

Psychologie béhavioriste : 51

Psychologie cognitive : 50

## S

Système éducatif angolais: 23.

Situation de communication en classe : 70, 146.

## T

Tâche: 70, 71, 72.

Tâche professionnelle: 146.

## **INDEX DES AUTEURS**



## Index des auteurs

### B

Barrière : 135.

Beacco, J-C. : 45, 46.

Beefun, H.: 35, 45, 73, 74.

Besse, H. : 45.

### C

Campenhoudt, L.V.: 81.

Cardoso, E.: 30.

Carras, C.: 8, 54, 55, 65.

Carton, F.: 56.

Castelo: 43.

Chancerel: 66.

Chomsky, N.: 72, 73.

Claude: 137.

Clément: 73

Coste, D.: 8, 57, 75.

Courtillon : 66.

Cuq, J-P. : 44, 47, 48, 49, 58, 64, 135.

### D

De Landsheere, V.: 76.

Demonque, C.: 75.

Duarte, I. : 46.

Dubois, J. : 57.

### E

Ellie, A.: 67.

Eurin, B.: 55.

### G

Gaelle: 57, 58.

Galisson, R.: 57, 58.

Germain, C.: 46, 47, 48, 49, 51.

Girard,: 37, 44.

Girardin, : 73.

Gruca, I.: 44, 47, 48, 49, 135.

Gumberz, J.: 43.

### H

Holliday: 43.

Hornberger: 43.

Hymes, D.: 72.

Hult: 43, 44.

### L

Lehmann, D.: 55, 56.

### M

Mangiante, J-M.: 9, 57, 60, 61, 62, 64,  
69, 81, 83, 134.

Mackey: 44.

Martinez : 75.

Maslow: 65, 66.

Mourlhon-Dallies, F.: 9, 54, 55, 56, 58,  
60, 63, 68, 71, 134.

Moirand, S. : 56, 73.

### N

Nigro : 58.

Ntondo: 22.

## O

Odille: 56.

## P

Parpette, C.: 9, 57, 61, 64, 69, 83.

Petitgirard: 137.

Pierre: 75.

Porcher, L.: 34, 56, 67.

Porquier, R. : 56.

## Q

Qotb, H.: 8, 54, 55, 56, 60, 62, 63, 135.

Quivy, R. : 81.

## R

Richterich, R.: 10, 66, 67, 76, 77.

Robert : 73.

## S

Spolsky, B. : 43, 44, 45.

## T

Tangliante, C. : 37.

Tukia: 58.

## W

Weiss, F.: 50.





## **INDEX DES TABLEAUX**



## Index des tableaux

Tableau n°1	Traits distinctifs entre le FS, FOS et le FLP.....	60
Tableau n°2	Cadre évolutif des appellations du français à des fins spécifiques.....	62
Tableau n°3	Démarche méthodologique suivie .....	81
Tableau n°4	Grille d'analyse de programmes de Français Langue Étrangère dans les écoles ou centres de formation professionnelle de l'hôtellerie et tourisme.....	91
Tableau n°5	Grille d'appréciation/Evaluation des programmes de formation en français en vigueur.....	92
Tableau n°6	Répartition des apprenants en âge et genre.....	96
Tableau n°7	Valeur en pourcentage par âge.....	96
Tableau n°8	Genre du public-cible.....	97
Tableau n°9	Distribution des futurs professionnels par les trois Centres.....	97
Tableau n°10	Apprentissage du français au sein des futurs professionnels.....	98
Tableau n°11	Durée de l'apprentissage du français au sein des futurs professionnels.....	98
Tableau n°12	Institutions dans lesquelles les futurs professionnels ont appris le FLE.....	99
Tableau n°13	Classement des besoins d'apprentissage par ordre croissant d'importance.....	100
Tableau n°14	Description statistique en âge et en genre des professionnels de l'hôtellerie et tourisme en activité.....	101
Tableau n°15	Âge des professionnels de l'hôtellerie et du tourisme.....	101
Tableau n°16	Genre des professionnels de l'hôtellerie et tourisme en activité.....	102
Tableau n°17	Distribution des professionnels de l'hôtellerie et tourisme en activité par province...	107
Tableau ° 18	Corrélation de deux variables : apprenants de Luanda Vs apprenants/Lubango.....	107
Tableau °19	Corrélation de deux variables: apprenants de Lubango Vs apprenants/Cabinda.....	107
Tableau n°20	Corrélation de deux variables: apprenants de Cabinda Vs apprenants/ Luanda.....	108
Tableau n°21	Besoins d'apprentissage exprimés par les apprenants du CFP de Luanda.....	109
Tableau n°22	Besoins d'apprentissage exprimés par les apprenants du CFP de Lubango.....	110
Tableau n°23	Besoins d'apprentissage exprimés par les apprenants du CFP de Cabinda.....	110
Tableau n°24	Choix des besoins d'apprentissage du français.....	111
Tableau n°25	Nécessité en connaître la gastronomie et la culture française et francophone.....	112
Tableau n°26	Tests de Normalité-CO en FLE-Niveau A1 des apprenants.....	114
Tableau n°27	Tests de Normalité-CO en FLE-Niveau A1 des Professionnels.....	115
Tableau n°28	Tests de Normalité-CO en FLE-Niveau A1/Apprenants.....	116
Tableau n°29	Tests de Normalité-CO en FLE-Niveau A1/Professionnels.....	116
Tableau n°30	Tests de Normalité-CE en FLE-Niveau A1/Apprenants.....	118
Tableau n°31	Tests de Normalité-CE en FLE-A1/Apprenants.....	118
Tableau n°32	Tests de Normalité-CE en FLE-A2/Apprenants.....	120

Tableau n°33	Tests de Normalité-CE en FLE-A2/Apprenants.....	121
Tableau n°34	Tests de Normalité-EO en FLE-A2/Apprenants.....	122
Tableau n°35	Tests de Normalité-EO en FLE-A2/Apprenants.....	123
Tableau n°36	Tests de Normalité-EO en FLE-A2/Apprenants.....	124
Tableau n°37	Tests de Normalité-EO en FLE-A2/Professionnels.....	125
Tableau n°38	Tests de Normalité-EE en FLE-A1/Apprenants.....	126
Tableau n°39	Tests de Normalité-EE en FLE-A1/Professionnels.....	127
Tableau n°40	Tests de Normalité-EE en FLE-A2/Apprenants.....	128
Tableau n°41	Tests de Normalité-EE en FLE-A2/Professionnels.....	129
Tableau n°42	Situations de communication dans lesquelles les professionnelles rencontrent des difficultés à interagir avec les clients francophones.....	142
Tableau n°43	Tâches et activités professionnelles en tourisme sur lesquelles reposeront les compétences à développer chez les apprenants.....	143
Tableau n°44	Tâches et activités professionnelles en tourisme sur lesquelles reposeront les compétences à développer chez les apprenants.....	144
Tableau n°45	Éléments préliminaires du programme.....	145
Tableau n°46	Répartition détaillée de nombre d'heures par unité d'enseignement et par classes.....	147
Tableau n°47	Nombre d'heures par trimestre et par semaine.....	147
Tableau n°48	Unités d'enseignement et cours/sous-thèmes.....	148
Tableau n°49	Unités d'enseignement et cours/sous-thèmes (suite).....	149
Tableau n°50	Unités d'enseignement et cours/sous-thèmes (suite).....	150
Tableau n°51	Unités d'enseignement et cours/sous-thèmes (suite).....	151
Tableau n°52	Unités d'enseignement et cours/sous-thèmes (suite).....	152
Tableau n°53	Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 1.....	153
Tableau n°54	Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 2.....	160
Tableau n°55	Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 3.....	165
Tableau n°56	Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 4.....	170
Tableau n°57	Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 5.....	174
Tableau n°58	Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 6.....	179
Tableau n°59	Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 7.....	184
Tableau n°60	Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 8.....	188
Tableau n°61	Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 9.....	192
Tableau n°62	Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 10.....	199
Tableau n°63	Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 11.....	203
Tableau n°64	Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 12.....	206
Tableau n°65	Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 13.....	214
Tableau n°66	Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 14.....	218
Tableau n°67	Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 15.....	225
Tableau n°68	Nombre de cours et d'heures alloué à l'unité 16.....	228



## **INDEX DES GRAPHIQUES**





## Index des graphiques

Graphique n°1	Âge du public cible.....	96
Graphique n°2	Genre du public cible.....	97
Graphique n°3	Distribution des apprenants en trois Centres de formation professionnels.....	97
Graphique n°4	Données sur l'apprentissage antérieur du français par les futurs professionnels.....	98
Graphique n°5	Durée de l'apprentissage du FLE par les futurs professionnels.....	99
Graphique n°6	Institutions où les futurs professionnels ont appris le FLE.....	100
Graphique n°7	Âge des professionnels de l'hôtellerie et tourisme en activité.....	101
Graphique n°8	Genre des professionnels de l'hôtellerie et tourisme en activité.....	101
Graphique n°9	Répartition des apprenants du CFHÔTEL dans le choix de besoins d'apprentissage.....	108
Graphique n°10	Répartition des apprenants du CF de Lubango dans le choix de besoins d'apprentissage.....	109
Graphique n°11	Répartition des apprenants du CF de Cabinda dans le choix de besoins d'apprentissage.....	110
Graphique n°12	Répartition générale des apprenants dans le choix des besoins d'apprentissage.....	111
Graphique n°13	Répartition des futurs professionnels sur la nécessité de connaître la gastronomie et la culture française et francophone.....	113
Graphique n°14	Fréquences et pourcentages-CO-A1 en FLE/Apprenants.....	114
Graphique n°15	Fréquences et pourcentages-CO-A1 en FLE/Professionnels.....	115
Graphique n°16	Fréquences et pourcentages-CO-A2 en FLE/Apprenants.....	116
Graphique n°17	Fréquences et pourcentages-CO-A2 en FLE/Professionnels.....	117
Graphique n°18	Fréquences et pourcentages-CE-A1 en FLE/Apprenants.....	118
Graphique n°19	Fréquences et pourcentages-CE-A1 en FLE/Professionnels.....	119
Graphique n°20	Fréquences et pourcentages-CE-A2 en FLE/Apprenants.....	120
Graphique n°21	Fréquences et pourcentages-CE-A2 en FLE/Professionnels.....	121
Graphique n°22	Fréquences et pourcentages-EO-A1 en FLE/Apprenants.....	122
Graphique n°23	Fréquences et pourcentages-EO-A1 en FLE/Professionnels.....	123
Graphique n°24	Fréquences et pourcentages-EO-A2 en FLE/Apprenants.....	124
Graphique n°25	Fréquences et pourcentages-EO-A2 en FLE/Professionnels.....	125
Graphique n°26	Fréquences et pourcentages-EE-A1 en FLE/Apprenants.....	126

Graphique n°27	Fréquences et pourcentages-EE-A1 en FLE/Professionnels.....	127
Graphique n°28	Fréquences et pourcentages-EE-A2 en FLE/Apprenants.....	128
Graphique n°29	Fréquences et pourcentages-EE-A2 en FLE/Professionnels.....	129



## **INDEX DES FIGURES**



## Index des figures

Figure n°1	Carte géographique de l'Angola.....	14
Figure n°2	Carte géolinguistique d'Angola n°1.....	15
Figure n°3	Fente de Tundavala (Huila).....	21
Figure n°4	Forêt de Maiombe (Cabinda).....	21
Figure n°5	Mont de Moco (Huambo).....	22
Figure n°6	Chutes de Kalandula (Malanje).....	22
Figure n°7	Grottes de Nzenzo (Uige).....	22
Figure n°8	Lagune Karumbo (Lunda-Norte).....	23
Figure n°9	Chutes d'eau de Chiumbe (Lunda-Sul).....	23
Figure n°10	Structure et Organisation du système éducatif en vigueur (2001).....	25
Figure n°11	Localisation des régions académiques angolaises.....	27
Figure n°12	Schéma des étiquettes de Français de spécialité.....	63
Figure n°13	Pyramide de la hiérarchie des besoins humains.....	65
Figure n°14	Relation entre objet de la profession, problème de la discipline et du contenu dans le processus d'enseignement/apprentissage.....	77
Figure n°15	Trois approches pour la conception du programme de formation.....	140



## **ANNEXES**





## ANNEXE 1

### Références bibliographiques et sitographiques suggérées ou recommandées des unités de la dixième année

- Capelle, G. et Menand, R., (2009), *Le nouveau taxi1, méthode de français*, Hachette, Français Langue Étrangère.
- Chamberlain, A. et Steele, R., (1991), *Guide pratique de la communication, 100 actes de communication, 57 dialogues* «CD audio inclus», Paris, Didier.
- Chantelauve-Chiari O. et al., (1991), *Les métiers du tourisme*, Paris, Hachette.
- Corbeau, S. et al., (2013), *Tourisme.com, Français professionnel*, 2<sup>e</sup> Édition, «un CD MP3 avec tout l'audio de la méthode et un guide de communication professionnel inclus», Paris, Clé International.
- Dany M. et Laloy J.-R. (1980), *L'hôtellerie et le tourisme*, Paris, Hachette.
- Grégoire, M. et Thiévenaz, O., (2004), *Grammaire progressive du français, avec 600 exercices*, Porto, Porto Editora/Clé international.
- Heu, E. et al. (2012), *Le nouveau édito, niveau B1* «CD audio et DVD inclus», Paris, Didier.
- Renner, H. et al., (1993), *Le français du tourisme*, Paris, Clé International.
- Dany M. et Laloy J.-R. (1980), *L'hôtellerie et le tourisme*, Paris, Hachette.
- Supports numériques/extraits de sites internet sur:
  - ✓ se présenter et présenter quelqu'un, disponible sur:  
<https://www.youtube.com/watch?v=PjRG13ZMfz4>  
<https://www.youtube.com/watch?v=yqkXx6eWVV8>
  - ✓ la communication en classe, disponible sur :  
[https://www.youtube.com/watch?feature=player\\_detailpage&v=LhfThvnHCqU#t=10](https://www.youtube.com/watch?feature=player_detailpage&v=LhfThvnHCqU#t=10)
  - ✓ apprendre à parler le français, Disponible sur:  
<https://www.youtube.com/watch?v=e8S3Uh2Heo0>  
<https://www.youtube.com/watch?v=tPlH89I9CHk>  
[https://www.youtube.com/watch?v=3DLYerqw5jc&list=PLFjbBR3UHcAIwj6PjwnANZOtXOf5r\\_BBE](https://www.youtube.com/watch?v=3DLYerqw5jc&list=PLFjbBR3UHcAIwj6PjwnANZOtXOf5r_BBE)

- Les différents types de tourisme en Afrique, disponible sur :  
<https://www.google.fr/search?q=le+tourisme+en+afrique&biw=1438&bih=677&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=9zpdVMjzJYbbatXrgLgP&sqi=2&ved=0CDIQsAQ>
- Le tourisme en Angola, disponible sur :  
<https://www.youtube.com/watch?v=DK1e-FS6giQ>
- Accueil et renseignement des touristes, disponible sur:  
[https://www.youtube.com/watch?v=YEm\\_U4QIRtM](https://www.youtube.com/watch?v=YEm_U4QIRtM)  
<https://www.youtube.com/watch?v=e9Wrx74pIIQ>
- La formation en tourisme  
<http://www.escaet.fr/?gclid=CIPfo4yE6MkCFdTNGwodkZMNSw>

## ANNEXE 2

### Références bibliographiques et sitographiques suggérées ou recommandées des unités de la onzième année

- Corbeau S. et al., (2006), *Tourisme.com*, Paris, Clé Internationale.
- Corbeau, S. et al., (2013), *Tourisme.com, Français professionnel*, 2<sup>e</sup> Édition, «un CD MP3 avec tout l’audio de la méthode et un guide de communication professionnel inclus», Paris, Clé International.
- Dany M. et Laloy J.-R. (1980), *L’hôtellerie et le tourisme*, Paris, Hachette.
- De Raeymaeker, J., (2012), *A descoberta de Angola. Um guia alternativo do País mais fascinante de África. Dicas para o viajante. Informações práticas*, Oficinas do Livro.
- Descotes-Genon C. et al., (1992), *La Voyagerie*, Presses universitaires de Grenoble, Grenoble.
- Germain, G., (2009), *Angola-Le Renouveau*, Cacimbo.
- Latifi M., (1993), *L’hôtellerie en français*, Paris, Didier-Hatier.
- Les métiers de l’hôtellerie et de la restauration, extrait audiovisuel, disponible sur:

<https://www.youtube.com/watch?v=TdpFxCrSC-k>

- Le maître/la maîtresse d’hôtel, extrait audio, disponible sur:

<http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/maitre-maitresse-d-hotel>

- Le gérant de restaurant, extrait audio disponible sur:

<http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/gerant-e-de-restauration-collective>

- Le serveur, une vidéo, métier Pôle emplois, extrait audiovisuel, disponible sur:

<https://www.youtube.com/watch?v=XbRZKNndHTU>

<https://www.youtube.com/watch?v=V5BoyjKxFIU>

<http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/garcon-de-cafe>

- Femme de chambre, extrait audiovisuel, disponible sur:

<https://www.youtube.com/watch?v=EIBYNXJv6B0>

[https://www.youtube.com/watch?v=353\\_u5tHCHY](https://www.youtube.com/watch?v=353_u5tHCHY)

<http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/femme-de-chambre-valet-de-chambre>

- Spécialité en hôtellerie, extrait audiovisuel, disponible sur:

<https://www.youtube.com/watch?v=NhD8WwB3Eiw>

- Le sommelier/la sommelière, extrait audio, disponible sur:

<http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/sommelier-iere>

- La chaîne hôtelière de l'Angola

[http://www.trivago.fr/?iSemThemeId=1202&iPathId=75&sem\\_keyword=voyage%20angola&sem\\_creativeid=44633876487&sem\\_matchtype=b&sem\\_network=s&sem\\_device=c&sem\\_placement=&sem\\_target=&sem\\_adposition=1t1&sem\\_param1=&sem\\_param2=&cid=996128360902](http://www.trivago.fr/?iSemThemeId=1202&iPathId=75&sem_keyword=voyage%20angola&sem_creativeid=44633876487&sem_matchtype=b&sem_network=s&sem_device=c&sem_placement=&sem_target=&sem_adposition=1t1&sem_param1=&sem_param2=&cid=996128360902)

- Les 27 sites touristiques les plus visités en Angola, disponibles sur:

<https://www.youtube.com/watch?v=BO9SaizpOtI>

- Cérémonie de présentation de 7 merveilles naturelles de l'Angola gagnantes-17 juillet 2013, disponible sur :

[https://www.youtube.com/watch?v=TP\\_dwVxS\\_vA](https://www.youtube.com/watch?v=TP_dwVxS_vA)

<https://www.youtube.com/watch?v=HpQV3TqOO3I>

<https://www.youtube.com/watch?v=KaQ9ZUPnz9M>

<https://www.youtube.com/watch?v=ZbN5obkNSFw>

<https://www.facebook.com/7MaravilhasNaturaisDeAngola?ref=stream>

<http://www.guiaturisticoangola.co.ao/>

<http://www.vivreenangola.com/associations>

- Géographie, culture, gastronomie, tourisme et Statistique, disponible sur :

[http://pages.infinit.net/marct/angola.htm#BM3\\_1\\_Aliments\\_de\\_base](http://pages.infinit.net/marct/angola.htm#BM3_1_Aliments_de_base)

- Informations diverses sur l'Angola, disponible sur:

<http://www.africa-onweb.com/pays/angola/infos/index.html>

- Informations générales sur les visas, disponibles sur:

<http://www.vhs-france.com/main.php?id=business&lang=fr>

- Documents nécessaires et documents supplémentaires pour se rendre en Angola, disponibles sur:

<http://www.visa-en-ligne.com/pays/angola.php>

- Informations sur l'obtention d'un visa Angola, disponible sur:

[http://www.visa-en-ligne.com/formulaire/Infos\\_Visa\\_Angola.pdf](http://www.visa-en-ligne.com/formulaire/Infos_Visa_Angola.pdf)

<http://www.visa-en-ligne.com/pages/preview.php>

- Formulaire pour la demande de visa, disponible sur:

<http://www.visa-en-ligne.com/formulaire/angola.pdf>

- Saison touristique d'Angola, disponible sur :

<http://www.canalmonde.fr/r-annuaire-tourisme/monde/guides/guides.php?p=ao>

- La météo en Angola, Disponible sur:  
[http://www.tv5monde.com/cms/chaine-francophone/meteo/p-176-lg0-ANGOLA.htm?id\\_pays=7](http://www.tv5monde.com/cms/chaine-francophone/meteo/p-176-lg0-ANGOLA.htm?id_pays=7)
- La fiche santé-voyage, disponible sur :  
<http://www.astrium.com/fiches-pays/angola-ao.html>
- Le convertisseur de monnaie, disponible sur:  
<http://www.oanda.com/lang/pt/currency/converter/>
- Le besoins d'un visa, disponible sur:  
<http://www.action-visas.com/public/?destination=AO&rubrique=visas&name=Angola&AspxAutoDetectCookieSupport=1>
- Le décalage horaire, disponible sur:  
<http://www.action-visas.com/public/?destination=AO&rubrique=visas&name=Angola&AspxAutoDetectCookieSupport=1>
- L'heure, ville par ville, pour plus de 3000 villes dans le monde, disponible sur :  
<http://www.levoyageur.net/heures.html>
- Les guides de voyage, disponible sur :  
<http://www.uniterre.com/guides-voyage/>  
<http://www.voyageplus.net/angola.html>
- Les carnets de voyages en Angola, disponible sur:  
<http://www.uniterre.com/carnets-voyage-angola.html>
- L'actualité africaine en générale et angolaise en particulier, disponible sur :  
<http://www.afrik.com/voyager-en-angola>

## ANNEXE 3

### Références bibliographiques et sitographiques suggérées ou recommandées des unités de la douzième année

- Corbeau, S. et al., (2013), *Hôtellerie-restauration.com*, Paris, CLE international.
- Heu, E. et al., (2012), *LE NOUVEL édito*, Paris, Didier (p.26-27 ; CD audio et DVD inclus).
- Latifi M., (1993), *L'hôtellerie en français*, Paris, Didier-Hatier.
- Mitchell, M. et Fleuranceau, A., (2011), *Pour parler affaires, Méthode de français professionnel, A2/B1*, «CD audio inclus +livre de l'élève +cahier d'activités», Paris, Maisons des langues.
- Penfornis, J-L., (2011), *français.com. Français professionnel*, Paris, Clé International, (p.57-67 ; DVD ROM inclus).
- Penfornis, J-L., (2011), *Français.com, Français professionnel, niveau intermédiaire*, «CD et DVD inclus», Paris, Clé international.
- Renner M. et Tempesta, A., (1992), *Le français de l'hôtellerie et de la restauration*, Paris, Clé International
- Les droits de client en cas de litige, disponible sur :  
<http://droit-finances.commentcamarche.net/faq/1242-hotel-vos-droits-de-clients-en-cas-de-litige>
- Le traitement d'une réclamation du client, disponible sur :  
<http://webtv.ac-versailles.fr/restauration/Le-traitement-d-une-reclamation>  
<https://www.youtube.com/watch?v=I08JfJb1qWo>
- Conseils pour gerer une réclamation, disponible sur :  
<https://receptionfle.wordpress.com/unite-4-changement-de-chambre/grammaire-vocabulaire/gerer-une-reclamation/>
- Vidéo de présentation de la fonction du réceptionniste d'hôtel, disponible sur  
<http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/receptionniste>
- Métier du réceptionniste: réception du client au comptoir et réservation par le téléphone:  
-Extraits (document) sonore, disponible sur :  
<https://www.youtube.com/watch?v=HXNEO83CCFQ>
- Réservation d'une chambre par téléphone. (extrait sonore, disponible sur :  
<https://www.youtube.com/watch?v=tpRwLbtVtes>
- Réservation d'une table (extrait sonore), disponible sur:  
<https://www.youtube.com/watch?v=bY6Glv9vSPI>
- Réceptionniste dans un grand hotel-une vidéo Pôle emploi, disponible sur :  
<https://www.youtube.com/watch?v=Gc7cIz4V4qE>  
[http://www.lesmetiers.net/orientation/p1\\_193915/receptionniste](http://www.lesmetiers.net/orientation/p1_193915/receptionniste)

- La Réception d'une cliente:  
<https://www.youtube.com/watch?v=GDzBm0wVYz8>
- Bienvenu en France-À l'hôtel:  
<https://www.youtube.com/watch?v=kJKBwi17fTA>
- L'accueil téléphonique, disponible sur :  
<https://www.youtube.com/watch?v=BGn2KrJXFrY>
- Une conversation dans un café, disponible sur:  
<https://www.youtube.com/watch?v=HBjphQXWtIE>
- Conversation. Sujets divers de la vie courante. Disponibles sur:  
<https://www.youtube.com/watch?v=bY6Glv9vSPI>



## ANNEXE 4

### GRILLE D'ENTRETIEN DESTINÉE AUX DIRECTEURS DES CENTRES DE FORMATION PROFESSIONNELLE HÔTELIÈRE

Cet entretien entre dans le cadre d'une étude qui vise à recueillir des données auprès des Directeurs des Centres et des Écoles de formation professionnelle hôtelière et touristique.

<b>I-INFORMATIONS PRÉLIMINAIRES</b>	
1-Interlocuteur:	
2-Durée de gestion	3-5 ans <input type="checkbox"/> 6-10 ans <input type="checkbox"/> plus de 10 ans <input type="checkbox"/>
3-Dénomination du Centre :	
4-Province:	
5-Ville:	
6-Type de formation:	
7-Date de la création du Centre:	
8-Nombre d'étudiants :	
9-Nombre de formateurs :	
10-Nombre d'enseignants de français :	
<b>II-QUESTIONS D'ENTRETIEN</b>	
1-En général, quelle est la durée de la formation ?	6 mois <input type="checkbox"/> 1 an <input type="checkbox"/> 2ans <input type="checkbox"/> 3 ans <input type="checkbox"/>
2-Quel est l'impact de votre centre sur le marché de travail au niveau local ou national relativement aux professionnels sortant de votre Centre de Formation ?	Négatif <input type="checkbox"/> Positif <input type="checkbox"/>
3-Plan des langues étrangères :	6 mois <input type="checkbox"/> 1 an <input type="checkbox"/> 2 ans <input type="checkbox"/> 3 ans <input type="checkbox"/>
4-Quelle est la valeur ajoutée, avec l'introduction du français dans le cursus de formation?	
5-Est-ce qu'il est avantageux d'introduire le Français sur Objectifs Spécifiques dans les cursus de formation des futurs professionnels de l'hôtellerie de votre Centre ?	
6-Matériel didactique utilisé en français :	
7-Comment pensez-vous convaincre le Ministère de l'Hôtellerie et Tourisme et le Ministère de l'Éducation à prendre en charge l'introduction d'un programme de formation en français dans le parcours de formation votre Centre?	

## ANNEXE 5

**QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX PROFESSIONNELS DE L'HÔTELLERIE ET DU  
TOURISME EN ANGOLA**

Cher professionnel !

Le présent questionnaire sert de support à notre recherche scientifique menée dans le cadre de l'enseignement/apprentissage du Français sur Objectifs Spécifiques dans les écoles spécialisées de formation professionnelle hôtelière et touristique en Angola.

En fait, cet instrument vise à répertorier les difficultés de communication que les professionnels d'hôtels et de sites touristiques affrontent dans l'interaction avec des touristes francophones;

Nous vous remercions d'avance de votre collaboration en répondant aux questions suivantes:

**I-INFORMATIONS PRELIMINAIRES**

**1-Âge:**.....

**2-Sexe:** Masculin ☐ Féminin ☐

**3-Domaine d'activité professionnelle:** hôtellerie ☐ tourisme ☐

**4-Province :** .....

**II-MÉTIER PROFESSIONNEL:**

**1-Quelle est la principale activité que vous effectuez?**

- |                                      |                          |
|--------------------------------------|--------------------------|
| 1. Directeur de l'hôtel              | <input type="checkbox"/> |
| 2. Réceptionniste                    | <input type="checkbox"/> |
| 3. Valet de chambre                  | <input type="checkbox"/> |
| 4. Femme de chambre                  | <input type="checkbox"/> |
| 5. Serveur                           | <input type="checkbox"/> |
| 6. Serveuse                          | <input type="checkbox"/> |
| 7. Directeur de l'Agence de tourisme | <input type="checkbox"/> |
| 8. Employé d'agence de voyage        | <input type="checkbox"/> |
| 9. Employée d'agence de voyage       | <input type="checkbox"/> |
| 10. Guide touristique                | <input type="checkbox"/> |
| 11. Agent comptoir                   | <input type="checkbox"/> |
| 12. Employé du site touristique      | <input type="checkbox"/> |

**2- Êtes-vous en contact avec des touristes français ou francophones?**

1. Souvent ☐
2. De temps en temps ☐
3. Rarement ☐

**3-Moyens de contact:**

- 1-Communication en face à face ☐
- 2-Communication téléphonique ☐
- 3-Communication par lettre ou mail ☐

**4-Degré de compréhension en communication orale:**

1. Sans difficultés ☐
2. Quelques difficultés ☐
3. Beaucoup de difficultés ☐

**5- Dans votre travail vous êtes en contact avec des documents écrits en français?**

1. Oui ☐
2. Non ☐

**5.1-Si oui, de quels types?**

1. Lettres ☐
2. Formulaire de réservation ☐
3. Journaux ☐
4. Livres ☐
5. Magasins ☐

**5.2-Est-ce que vous les comprenez?**

1. Pas du tout ☐
2. Assez Bien ☐
3. Bien ☐
4. Très Bien ☐

**III-APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS**

**1-Avez-vous déjà étudié le français?**

1. Oui ☐
2. Non ☐

**1.1-Si oui, pendant combien de temps?**

1. 3 mois ☐
2. 6 mois ☐
3. 1 an ☐
4. 2 ans ☐
5. plus de 2 ans ☐

**1.2-Dans quel type d'institution scolaire:**

1. À l'école secondaire du premier cycle ☐
2. À l'école secondaire du deuxième cycle ☐
3. À l'Université ☐

4. À l'Alliance Française ☐
5. Cours particulier ☐
6. Autre école spécialisée ☐

#### IV-DIFFICULTÉS

1-Quelles sont vos principales difficultés en français?

1. Compréhension et expression orales ☐
2. Compréhension et expression écrites ☐

#### V-COMPÉTENCES EN FRANÇAIS

Compétences	Niveau de langue/CECRL	
	A1	A2
<b>Compréhension orale (CO)</b>	<b>1)-Pouvez-vous écouter et comprendre des enregistrements contenant des termes de salutations et de prendre congé ainsi que des formules de la présentation ou identification dans une situation impliquant l'agent de tourisme ou de l'hôtellerie et le client?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>2)-Pouvez-vous écouter et comprendre des enregistrements audio et audiovisuels dont le contexte engage l'agent touristique ou le réceptionniste et le client?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>
<b>Compréhension Écrite (CE)</b>	<b>3)-Pouvez-vous lire et comprendre un texte ou un document relevant du domaine du tourisme et de l'hôtellerie?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>4)-Pouvez-vous lire et comprendre des documents d'information ou de promotion de prestation touristique ou hôtelière (un dépliant ; une brochure, etc) ou des lettres, des télex, des télégrammes, des télécopies et des courriels de réservation ?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>
<b>Expression Orale (EO)</b>	<b>5)-Pouvez-vous vous présenter à un touriste ou à un groupe de touristes?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>6)-Pouvez-vous renseigner les clients sur les conditions de réservation et d'hébergement ainsi que donner des informations sur les services disponibles ou sur les différentes prestations offertes par l'hôtel?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>
<b>Expression Écrite (EE)</b>	<b>7)-Pouvez-vous écrire une carte postale simple, par exemple de vacances et porter des détails personnels dans un questionnaire, inscrire par exemple votre nom, votre nationalité et votre adresse sur une fiche d'hôtel?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>8)-Pouvez-vous écrire des notes et des messages simples et courts ou élaborer un dépliant de l'hôtel ou un court document de promotion touristique?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>

**VI-MAÎTRISE ET NIVEAU DE COMPÉTENCE EN PORTUGAIS LANGUE OFFICIELLE***(Maîtrise\_et\_NC\_en\_port\_LO)*

<i>Competências</i>	<i>Níveis de língua/QECRL</i>	
	<i>C1</i>	<i>C2</i>
<b><i>Compreensão oral (CO)</i></b>	<p><b>9)-</b> É capaz de compreender uma exposição longa, mesmo que não esteja claramente estruturada ou quando a articulação entre as ideias esteja apenas implícita. Consigo compreender programas de televisão e filmes sem grande dificuldade?</p> <p><b>1-Mais ou menos</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Bem</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Muito Bem</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>10)-</b> Não tem nenhuma dificuldade em compreender qualquer tipo de enunciado oral, tanto face a face como através dos meios de comunicação, mesmo quando se fala depressa, à velocidade dos falantes nativos, sendo apenas necessário algum tempo para se familiarizar com o sotaque?</p> <p><b>1-Muito</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Mais ou menos</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Nenhuma</b> <input type="checkbox"/></p>
<b><i>Compreensão escrita (CE)</i></b>	<p><b>11)-</b> É capaz de compreender textos longos e complexos, literários e não literários, e distinguir estilos assim como compreender artigos especializados e instruções técnicas longas, mesmo quando não se relacionam com a sua área de conhecimento?</p> <p><b>1-Mais ou menos</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Bem</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Muito Bem</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>12)-</b> É capaz de ler com facilidade praticamente todas as formas de texto escrito, incluindo textos mais abstractos, linguística ou estruturalmente complexos, tais como manuais?</p> <p><b>1-Mais ou menos</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Bem</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Muito Bem</b> <input type="checkbox"/></p>
<b><i>Expressão oral (EO)</i></b>	<p><b>13)-</b> É capaz de apresentar descrições claras e pormenorizadas sobre temas complexos que integrem subtemas, desenvolvendo aspectos particulares e chegando a uma conclusão apropriada?</p> <p><b>1-Mais ou menos</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Bem</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Muito Bem</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>14)-</b> É capaz de, sem dificuldade e fluentemente, fazer uma exposição oral ou desenvolver uma argumentação num estilo apropriado ao contexto e com uma estrutura lógica tal que ajude o seu interlocutor a identificar e a memorizar os aspectos mais importantes?</p> <p><b>1-Mais ou menos</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Bem</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Muito Bem</b> <input type="checkbox"/></p>
<b><i>Expressão escrita (EE)</i></b>	<p><b>15)-</b> É capaz de se exprimir de forma clara e bem estruturada, apresentando os seus pontos de vista com um certo grau de elaboração e de escrever cartas, comunicações ou relatórios sobre assuntos complexos, pondo em evidência os aspectos que considera mais importantes?</p> <p><b>1-Mais ou menos</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Bem</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Muito Bem</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>16)-</b> É capaz de fazer resumos e recensões de obras literárias e de âmbito profissional?</p> <p><b>1-Mais ou menos</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Bem</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Muito Bem</b> <input type="checkbox"/></p>

VII-MAÎTRISE ET NIVEAU DE COMPÉTENCE EN ANGLAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

Compétences	Niveau de langue/CECRL	
	A1	A2
<b>Compréhension orale (CO)</b>	<p><b>17)-</b>Pouvez-vous comprendre des noms familiers, des mots ainsi que des phrases très simples, dans des annonces, des affiches ou des catalogues ?</p> <p><b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>18)-</b>Pouvez-vous comprendre des expressions et le vocabulaire très fréquent relatif à ce qui vous concerne de très près (par exemple vous-même, votre famille, les achats, l'environnement proche, le travail) ?</p> <p><b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/></p>
<b>Compréhension Écrite (CE)</b>	<p><b>19)-</b>Pouvez-vous comprendre du lexique en fonction du type de textes comme dans des annonces, des affiches ou des catalogues?</p> <p><b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>20)-</b>Pouvez-vous lire des textes courts très simples et comprendre des informations dans des documents courants comme les publicités, les prospectus, les menus et les horaires ?</p> <p><b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/></p>
<b>Expression Oral (EO)</b>	<p><b>21)-</b>Pouvez-vous communiquer de façon simple, à condition que l'interlocuteur soit disposé à répéter ou à reformuler ses phrases lentement et à vous aider à formuler ce que vous essayez de dire ?</p> <p><b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>22)-</b>Pouvez-vous communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets et des activités familiers ?</p> <p><b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/></p>
<b>Expression Écrite (EE)</b>	<p><b>23)-</b>Pouvez-vous écrire une courte carte postale simple, par exemple de vacances et porter des détails personnels dans un questionnaire, inscrire par exemple votre nom, votre nationalité et votre adresse sur une fiche d'hôtel?</p> <p><b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>24)-</b>Pouvez-vous écrire des notes et messages simples et courts ?</p> <p><b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/></p>

**VIII-LANGUES NATIONALES LES PLUS REPRÉSENTATIVES ET NIVEAU DE COMPÉTENCE**

<i>Langues</i>	<i>Compétences orales et écrites</i>			
	<i>Compréhension orale (CO)</i>	<i>Compréhension Écrite (CE)</i>	<i>Expression Oral (EO)</i>	<i>Expression Écrite (EE)</i>
<b><i>Fiote</i></b>	25)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	26)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	27)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	28)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>
<b><i>Kikongo</i></b>	29)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	30)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	31)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	32)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>
<b><i>Kimbundu</i></b>	33)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	34)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	35)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	36)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>
<b><i>Kwanyama</i></b>	37)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	38)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	39)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	40)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>
<b><i>Nganguela</i></b>	41)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	42)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	43)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	44)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>
<b><i>Nyaneka-umbi</i></b>	45)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	46)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	47)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	48)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>
<b><i>Umbundu</i></b>	49)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	50)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	51)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	52)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>
<b><i>Cokwe</i></b>	53)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	54)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	55)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>	56)-1-Pas du tout <input type="checkbox"/> 2-Assez Bien <input type="checkbox"/> 3-Bien <input type="checkbox"/> 4-Très Bien <input type="checkbox"/>

## ANNEXE 6

(ANNEXE 3)

**QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX FUTURS PROFESSIONNELS  
DE L'HÔTELLERIE ET DU TOURISME EN ANGOLA**

Cher futur professionnel!

Le présent questionnaire sert de support à notre recherche scientifique menée dans le cadre de l'enseignement/apprentissage du français sur objectifs spécifiques dans les Centres de formation professionnelle hôtelière et touristique en Angola.

En fait, cet instrument vise à répertorier les besoins linguistiques en français des futurs professionnels. Les données recueillies nous permettront d'élaborer le programme de formation en français de l'hôtellerie et du tourisme.

Nous vous remercions d'avance de votre collaboration en répondant aux questions suivantes:

**I-INFORMATIONS PRELIMINAIRES**

1-Âge:.....

2-Sexe: Masculin ☐ Féminin ☐

3-Province d'origine:.....

4-Ecole ou Centre de Formation Professionnelle : .....

**II-APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS****1-Avez-vous déjà étudié le français?**

1. Oui ☐
2. Non ☐

**2-Si oui, pendant combien de temps?**

1. 3 mois ☐
2. 6 mois ☐
3. 1 an ☐
4. 2 ans ☐
5. Plus de 2 ans ☐

**3-Dans quel type d'institution scolaire:**

1. à l'école secondaire du Ier cycle ☐
2. à l'école secondaire du IIe cycle ☐
3. à l'Université ☐
4. à l'Alliance Française ☐
5. cours particulier ☐
6. autre école spécialisée ☐

**4-Classez par ordre croissant d'importance les besoins d'apprentissage suivants :**

( 1-Pas important ; 2-Assez important ; 3-important ; 4-Très important )

1. Apprendre à communiquer oralement en français en situation professionnelle. ☐
2. Apprendre le vocabulaire relatif au domaine professionnel. ☐



3. Apprendre à mieux prononcer le français. ☐
4. Apprendre à communiquer oralement et par écrit en français en situation professionnelle. ☐

**5-Estimez-vous connaître la gastronomie et la culture française et francophone?**

1. Pas du tout ☐
2. Un peu ☐
3. Bien ☐
4. Très Bien ☐

**III-COMPÉTENCES EN FRANÇAIS**

Compétences	Niveau de langue/CECRL	
	A1	A2
<b>Compréhension orale (CO)</b>	<b>1)-Pouvez-vous écouter et comprendre des enregistrements contenant des termes de salutations et de prendre congé ainsi que des formules de la présentation ou identification dans une situation impliquant l'agent de tourisme ou de l'hôtellerie et le client?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>2)-Pouvez-vous écouter et comprendre des enregistrements audio et audiovisuels dont le contexte engage l'agent touristique ou le réceptionniste et le client?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>
<b>Compréhension Écrite (CE)</b>	<b>3)-Pouvez-vous lire et comprendre un texte ou un document relevant du domaine du tourisme et de l'hôtellerie?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>4)-Pouvez-vous lire et comprendre des documents d'information ou de promotion de prestation touristique ou hôtelière (un dépliant ; une brochure, etc) ou des lettres, des télex, des télégrammes, des télécopies et des courriels de réservation ?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>
<b>Expression Orale (EO)</b>	<b>5)-Pouvez-vous vous présenter à un touriste ou à un groupe de touristes?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>6)-Pouvez-vous renseigner les clients sur les conditions de réservation et d'hébergement ainsi que donner des informations sur les services disponibles ou sur les différentes prestations offertes par l'hôtel?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>
<b>Expression Écrite (EE)</b>	<b>7)-Pouvez-vous écrire une carte postale simple, par exemple de vacances et porter des détails personnels dans un questionnaire, inscrire par exemple votre nom, votre nationalité et votre adresse sur une fiche d'hôtel?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>8)-Pouvez-vous écrire des notes et des messages simples et courts ou élaborer un dépliant de l'hôtel ou un court document de promotion touristique?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>

***IV-MAÎTRISE ET NIVEAU DE COMPÉTENCE EN PORTUGAIS LANGUE OFFICIELLE****(Maîtrise\_et\_NC\_en\_port\_LO)*

<i>Competências</i>	<b>Níveis de língua/QECRL</b>	
	C1	C2
<b><i>Compreensão oral (CO)</i></b>	<p><b>9)-</b> É capaz de compreender uma exposição longa, mesmo que não esteja claramente estruturada ou quando a articulação entre as ideias esteja apenas implícita. Consigo compreender programas de televisão e filmes sem grande dificuldade?</p> <p><b>1-Mais ou menos</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Bem</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Muito Bem</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>10)-</b> Não tem nenhuma dificuldade em compreender qualquer tipo de enunciado oral, tanto face a face como através dos meios de comunicação, mesmo quando se fala depressa, à velocidade dos falantes nativos, sendo apenas necessário algum tempo para se familiarizar com o sotaque?</p> <p><b>1-Muito</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Mais ou menos</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Nenhuma</b> <input type="checkbox"/></p>
<b><i>Compreensão escrita (CE)</i></b>	<p><b>11)-</b> É capaz de compreender textos longos e complexos, literários e não literários, e distinguir estilos assim como compreender artigos especializados e instruções técnicas longas, mesmo quando não se relacionam com a sua área de conhecimento?</p> <p><b>1-Mais ou menos</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Bem</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Muito Bem</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>12)-</b> É capaz de ler com facilidade praticamente todas as formas de texto escrito, incluindo textos mais abstractos, linguística ou estruturalmente complexos, tais como manuais?</p> <p><b>1-Mais ou menos</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Bem</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Muito Bem</b> <input type="checkbox"/></p>
<b><i>Expressão oral (EO)</i></b>	<p><b>13)-</b> É capaz de apresentar descrições claras e pormenorizadas sobre temas complexos que integrem subtemas, desenvolvendo aspectos particulares e chegando a uma conclusão apropriada?</p> <p><b>1-Mais ou menos</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Bem</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Muito Bem</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>14)-</b> É capaz de, sem dificuldade e fluentemente, fazer uma exposição oral ou desenvolver uma argumentação num estilo apropriado ao contexto e com uma estrutura lógica tal que ajude o seu interlocutor a identificar e a memorizar os aspectos mais importantes?</p> <p><b>1-Mais ou menos</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Bem</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Muito Bem</b> <input type="checkbox"/></p>
<b><i>Expressão escrita (EE)</i></b>	<p><b>15)-</b> É capaz de se exprimir de forma clara e bem estruturada, apresentando os seus pontos de vista com um certo grau de elaboração e de escrever cartas, comunicações ou relatórios sobre assuntos complexos, pondo em evidência os aspectos que considera mais importantes?</p> <p><b>1-Mais ou menos</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Bem</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Muito Bem</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>16)-</b> É capaz de fazer resumos e recensões de obras literárias e de âmbito profissional?</p> <p><b>1-Mais ou menos</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>2-Bem</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>3-Muito Bem</b> <input type="checkbox"/></p>

**V- MAÎTRISE ET NIVEAU DE COMPÉTENCE EN ANGLAIS LANGUE ÉTRANGÈRE**

Compétences	Niveau de langue/CECRL	
	A1	A2
<b>Compréhension orale (CO)</b>	<b>17)-Pouvez-vous comprendre des noms familiaux, des mots ainsi que des phrases très simples, dans des annonces, des affiches ou des catalogues ?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>18)-Pouvez-vous comprendre des expressions et le vocabulaire très fréquent relatif à ce qui vous concerne de très près (par exemple vous-même, votre famille, les achats, l'environnement proche, le travail) ?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>
<b>Compréhension Écrite (CE)</b>	<b>19)-Pouvez-vous comprendre du lexique en fonction du type de textes comme dans des annonces, des affiches ou des catalogues?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>20)-Pouvez-vous lire des textes courts très simples et comprendre des informations dans des documents courants comme les publicités, les prospectus, les menus et les horaires ?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>
<b>Expression Oral (EO)</b>	<b>21)-Pouvez-vous communiquer de façon simple, à condition que l'interlocuteur soit disposé à répéter ou à reformuler ses phrases lentement et à vous aider à formuler ce que vous essayez de dire ?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>22)-Pouvez-vous communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets et des activités familiers ?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>
<b>Expression Écrite (EE)</b>	<b>23)-Pouvez-vous écrire une courte carte postale simple, par exemple de vacances et porter des détails personnels dans un questionnaire, inscrire par exemple votre nom, votre nationalité et votre adresse sur une fiche d'hôtel?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>24)-Pouvez-vous écrire des notes et messages simples et courts ?</b> <b>1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>

**VI-LANGUES NATIONALES LES PLUS REPRÉSENTATIVES ET NIVEAU DE COMPÉTENCE**

Langues	Compétences orales et écrites			
	Compréhension orale (CO)	Compréhension Écrite (CE)	Expression Oral (EO)	Expression Écrite (EE)
<b>Fiote</b>	<b>25)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>26)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>27)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>28)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>
<b>Kikongo</b>	<b>29)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>30)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>31)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>32)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>
<b>Kimbundu</b>	<b>33)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>34)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>35)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>36)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>
<b>Kwanyama</b>	<b>37)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>38)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>39)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>40)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>
<b>Nganguela</b>	<b>41)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>42)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>43)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>44)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>
<b>Nyaneka-umbi</b>	<b>45)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>46)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>47)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>48)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>
<b>Umbundu</b>	<b>49)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>50)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>51)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>52)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>
<b>Cokwe</b>	<b>53)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>54)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>55)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>	<b>56)-1-Pas du tout</b> <input type="checkbox"/> <b>2-Assez Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>3-Bien</b> <input type="checkbox"/> <b>4-Très Bien</b> <input type="checkbox"/>

## ANNEXE 7

**QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX ENSEIGNANTS DE FRANÇAIS DES CENTRES ET ÉCOLES DE FORMATION PROFESSIONNELLE HÔTELIÈRE ET TOURISTIQUE EN ANGOLA**

Cher (e) Enseignant (e)!

Le présent questionnaire s'encadre dans un projet de doctorat. Il sert de support à notre recherche scientifique menée dans le domaine de l'enseignement/apprentissage du Français sur Objectifs Spécifiques dans les centres et dans les écoles spécialisées de formation professionnelle hôtelière et touristique en Angola.

En fait, cet instrument vise à constater l'expérience et répertorier les difficultés des enseignants qui assurent les cours de français dans ces institutions de formation professionnelle.

Nous vous remercions d'avance de votre collaboration.

**I-INFORMATIONS PRELIMINAIRES**

1-Âge:.....

2-Sexe: Masculin ☐ Féminin ☐

3-Domaine d'activité professionnelle: hôtellerie ☐ tourisme ☐

4-Province : .....

5-Expérience comme enseignant (e) de FLE : 3-5 ans ☐ 6-10 ans ☐ plus de 10 ans ☐

6-Nombre de classes : ☐

7-Nombre d'étudiants par classe: ☐

8-Charge horaire total et hebdomadaire de la formation : ☐

9-Charge horaire hebdomadaire des langues étrangères : .....

10-Durée des cours de langue étrangère:

a. 45 minutes ☐

b. 50 minutes ☐

c. 90 minutes ☐

**II-FORMATION ACADÉMIQUE**

1-Niveau de formation

a. Doctorat ☐

b. Master ☐

c. Licence ☐

d. Moyen ☐

2-Institution scolaire de formation:

a. Institut Supérieur de Sciences de l'Éducation (ISCED) ☐

b. École secondaire du II cycle de Formation des Professeurs ☐

3-Lieu de formation :

- a. Dans le pays ☐
- b. À l'étranger ☐

**4-Avez-vous eu une formation en Français Langue Étrangère?**

- a. Oui ☐
- b. Non ☐

**4.1-Si oui, laquelle ? \_\_\_\_\_**

**4.2- De quelle durée ?** 3 ans ☐ 4 ans ☐ plus de 4 ans ☐

**III-FORMATION EN FOS**

**1-Avez-vous déjà bénéficié d'une formation en FOS**

- a. Oui ☐
- b. Non ☐

**1.1-Si oui, pendant combien de temps?** 1 mois ☐ 2 mois ☐ 3 mois ☐ 4 mois ☐ 5 mois ☐ 6 mois ☐ 7 mois ☐ 8 mois ☐ 9 mois ☐ 10 mois ☐ 11 mois ☐ 12 mois ☐ plus de 12 mois ☐

**1.1.1-Dans le pays ☐**

**1.1.2-À l'étranger ☐**

**2-Avez-vous des difficultés pour assurer les cours du FOS concernant les compétences suivantes ?**

	Oui	Non
a. Mener une analyse de besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Définir des objectifs d'apprentissage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Sélectionner des documents authentiques et les exploiter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Didactiser un document authentique à des fins professionnelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Élaborer un cours de FOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3-Y a-t-il une différence entre le Français sur Objectifs Spécifiques (FOS), le Français de Spécialité (FS) et le Français Langue Professionnelle (FLP) ?**

- a. Oui ☐
- b. Non ☐

**3.1-Si oui, laquelle?**

---



---



---



---



---



---

## ANNEXE 8

## Grille modèle d'analyse pré pédagogique

<b>Identification du document</b>	
<i>Nature du document (et des documents adjoints)</i>	
<i>Auteur</i>	
<i>Source et date</i>	
<b>Analyse sociolinguistique</b>	
<i>Énonciateur (s)</i>	
<i>Destinataire visé</i>	
<i>Registre de langue</i>	
<i>Thème</i>	
<i>Indices culturels</i>	
<i>Indices culturels professionnels</i>	
<b>Analyse linguistique et discursive du document</b>	
<i>Marqueurs de l'énonciation (lieu, moment)</i>	
<i>Discours/récit</i>	
<i>Temps et modes</i>	
<i>Actes de parole</i>	
<i>Plan/organisation du discours</i>	
<i>Marqueurs logiques</i>	
<i>Constructions récurrentes</i>	
<b>Analyse typographique et textuelle</b>	
<i>Mise en valeur typographique</i>	
<i>(informatif, prescriptif...)</i>	

## ANNEXE 9

## Grille d'analyse pré pédagogique

Identification du document	
<i>Nature du document (et des documents adjoints)</i>	Texte informatif + une illustration de la ville de Luanda
<i>Auteur</i>	Ministère de l'hôtellerie et Tourisme de l'Angola
<i>Source et date</i>	<a href="http://www.canalmonde.fr/r-annuaire-tourisme/monde/guides/offices-de-tourisme.php?p=ao">http://www.canalmonde.fr/r-annuaire-tourisme/monde/guides/offices-de-tourisme.php?p=ao</a> /28/03/2013/
Analyse sociolinguistique	
<i>Énonciateur (s)</i>	Ministère de l'Hôtellerie et Tourisme de l'Angola
<i>Destinataire visé</i>	Touristes et voyageurs
<i>Registre de langue</i>	Standard (neutre)
<i>Thème</i>	Information et promotion du tourisme
<i>Indices culturels</i>	Monuments dans la région
<i>Indices culturels professionnels</i>	billets à tarifs réduits, forfaits touristiques, disponibilités d'hébergements, boutiques de souvenirs locaux, visites guidées de monuments.
Analyse linguistique et discursive du document	
<i>Marqueurs de l'énonciation (lieu, moment)</i>	Non précisés
<i>Discours/récit</i>	Discours
<i>Temps et modes</i>	Présent de l'indicatif/infinif/impératif : <u>Présent de l'indicatif</u> : verbes : MINHOTUR d'Angola <b>est</b> à votre disposition...et vous <b>accueille</b> [...], MINHOTUR d'Angola vous <b>informe</b> et <b>met</b> à votre disposition [...]. MINHOTUR d'Angola vous <b>conseille</b> [...] vous <b>propose</b> selon les destinations. <u>Infinif</u> : [...] pour vous <b>renseigner</b> sur les diverses [...]. [...] pour vous <b>informer</b> vos vacances. <u>Impératif</u> : <b>Contactez</b> MINHOTUR d'Angola [...].
<i>Actes de parole</i>	-Renseigner -Informer -Conseiller les clients ; -Proposer/mettre en avant des spécificités touristiques de l'Angola.
<i>Plan/organisation du discours</i>	-Titre + trois paragraphes classés par ordre d'importance.
<i>Marqueurs logiques</i>	-Encore (ajouter une information)
<i>Constructions récurrentes</i>	- L'impératif, -L'infinif (pour donner des informations),- Les verbes transitifs et intransitifs
Analyse typographique et textuelle	
<i>Mise en valeur typographique</i>	-Titre en couleur ; -Paragraphes séparés suivant la logique des informations
<i>(informatif, prescriptif...)</i>	Informatif

## ANNEXE 10

## Proposition de fiche pédagogique modèle

<b>Public</b>	Futurs professionnels de l'hôtellerie et du tourisme
<b>Tâche visée</b>	Production d'un dialogue entre un agent d'accueil et un client/touriste.
<b>Thème</b>	Information et promotion touristique
<b>Niveau CECRL</b>	A2
<b>Pré-requis</b>	-Utilisation du présent de l'indicatif, du comparatif/superlatif ; -Connaitre les composantes d'une brochure d'agence de voyage (hébergement, itinéraire, circuit, loisirs...)
<b>Durée de la séance</b>	-1h30
<b>Source</b>	Brochure « Information et promotion du tourisme » <a href="http://www.canalmonde.fr/r-annuaire-tourisme/monde/guides/offices-de-tourisme.php?p=ao">28/03/2013</a> <a href="http://www.canalmonde.fr/r-annuaire-tourisme/monde/guides/offices-de-tourisme.php?p=ao">http://www.canalmonde.fr/r-annuaire-tourisme/monde/guides/offices-de-tourisme.php?p=ao</a>
<b>Supports complémentaires pour la séance</b>	Carte postale de République de l'Angola <a href="http://www.youtube.com/watch?v=K4dfnLZ_GLI">http://www.youtube.com/watch?v=K4dfnLZ_GLI</a>
<b>Matériel nécessaire</b>	Rétroprojecteur, ordinateur, photocopies du document et des activités à suivre.
<b>Contenus</b>	
Contenus pragmatiques	Conseiller les sites touristiques les plus attirants
Contenus socio et interculturels ( du pays d'accueil).	Analyser des arguments de renseignements et de conseils français et une publicité française (que cherchent les touristes français ).
Contenus linguistiques : -grammaticaux -lexicaux	<u>Utiliser l'infinitif pour donner un conseil</u> : [...] pour vous <b>renseigner</b> sur les diverses [...]. [...] pour vous <b>informer</b> vos vacances. <u>Utiliser l'impératif pour donner un conseil</u> : <b>Contactez</b> MINHOTUR d'Angola [...]. <u>Vocabulaire lié au tourisme</u> : Hébergement, visites guidées, sites touristiques, réservation, Randonnées, loisirs, sports, animations, restauration.
<b>Déroulement de la séance</b>	
Activité d'amorce	-Carte postale de la République de l'Angola. -Identification des endroits, des monuments et de leurs caractéristiques pour donner envie aux clients de passer un séjour.
Activités explicatives, démonstratives	CE de l'information et de la promotion du tourisme: -voir les caractéristiques d'un document publicitaire ; -exploitation du vocabulaire ; -vérification de la CE.
Activités d'application, de réemploi	-Production d'un texte publicitaire en partant d'un site touristique à présenter ; -Mettre en rapport les contenus du documents et l'activité <a href="http://www.youtube.com/watch?v=5QL1ct7Vwns">http://www.youtube.com/watch?v=5QL1ct7Vwns</a>
Activités de prolongement	Présentation du texte à l'oral.
Evaluation	Correction des productions écrites ; respect de la consigne ; vocabulaire utilisé, genre du texte, les temps verbaux.



**ANNEXE 11: Programme de français du Centre de Formation Professionnelle/Angola**

**PROGRAMA DE LINGUA FRANCESA PARA A  
ESCOLA DE HOTELARIA E TURISMO**

**I - BASE LINGUISTIQUE GENERALE**

**1. Presentation :**

Objectifs communicatifs : se présenter  
Vocabulaire/thème : - les noms de profession  
- les nombres

**2. Salutation :**

Objectifs communicatifs : - saluer quelqu'un ou répondre à un salut  
- prendre congé  
- se situer dans le temps  
Vocabulaire/thème : - le lieu (dans, devant)  
- la rue  
- l'heure, les salutations

**3. Rendez-vous :**

Objectifs communicatifs : - contacter quelqu'un au téléphone  
- inviter à faire, suggérer de faire (se donner rendez-vous)  
- demander un complément d'information (épeler son nom)  
- se situer dans le temps (durée)

Vocabulaire/thème : - les jours  
- les moments de la journée  
- les activités de la journée  
- le lieu (au, chez...)

**4. Relations personnelles :**

Objectifs communicatifs : - exprimer ses goûts, ses préférences  
- demander de faire (je peux)  
- confirmer (bien sûr)  
- offrir quelque chose à quelqu'un  
- accepter (volontiers)  
- refuser (non merci)  
- décrire ses activités (les loisirs)

Vocabulaire/thème : - les sentiments  
- les activités (suite)  
- les degrés  
- lieux (de vacances)

**5. Description :**

Objectifs communicatifs : - caractériser quelqu'un (physiquement et psychologiquement)  
- exprimer son mécontentement  
- décrire un événement  
Vocabulaire/thème : - description physique/psychologique  
- musique (instruments et musiciens)

6. Identification :

Objectifs communicatifs : - demander l'identité (d'une personne)

- identifier (une personne, un objet)
- situer dans l'espace une personne (là-bas), une activité (je déjeune dans... près de ...), un objet
- inviter à ( vous voulez venir ?)

Vocabulaire/thème : - le matériel de bureau

- le lieu (derrière, sur, sous, à côté de..)
- les repas

**II - BASE LINGUISTIQUE SPECIFIQUE**

1. Dans le magasin :

Objectifs communicatifs : - choisir les produits

- comparer et choisir un objet/une activité/ un lieu
- inviter quelqu'un à choisir quelque chose
- localiser les étagères par produit
- se faire servir
- demander sa monnaie

Vocabulaire/thème : - les aliments

- les vêtements
- les chiffres
- les prix

2. Dans une agence de voyage :

Objectifs communicatifs : - présenter quelqu'un

- demander/donner son avis à quelqu'un
- parler de ses projets
- interroger sur le temps (climat)
- donner des conseils
- choisir un service
- situer dans le temps(chronologique : durée et fréquence)

Objectifs pratiques : - prendre un avion

- réserver une place(d'avion)
- se renseigner sur un trajet et moyen de transport approprié...
- se renseigner sur un hôtel
- donner des informations sur les transports aériens(horaires de vol)
- informations géographiques
- annonces dans une aéroport
- renseignements et réservations téléphoniques

Objectifs communicatifs : - rapporter des faits  
- s'excuser / excuser quelqu'un  
Objectifs pratiques : - écrire une lettre (personnelle)  
- faire une réclamation (hôtel, restaurant...)

Objectifs communicatifs : - demander/donner des nouvelles de quelqu'un  
- parler de ses projets ou de ses intentions  
- rendre compte d'une conversation  
- transmettre une information

Objectifs pratiques : - écrire une lettre ( commerciale ou Administrative

Objectifs communicatifs : - parler de soi (et en particulier de ses activités de loisirs et de vacances)

- donner son avis : apprécier/regretter que
- inviter/répondre à une invitation
- situer un fait dans le temps et dans l'espace

Objectifs pratiques : - indiquer un parcours sur le plan

1 A la réception

- a) Accueillir : - comment accueillir un client
  - l'accueil anonyme
  - l'accueil individualisé
  - l'accueil collectif
- b) Renseigner : - renseigner sur l'hôtel
  - renseigner sur la vie à l'hôtel
  - renseigner sur la ville
  - renseigner sur la région
  - renseigner sur la vie touristique
  - renseigner sur la restauration
  - renseigner la location de voitures
- c) Présenter la note et prendre congé : - le change

- a) L'accueil : - renseigner sur les menus et les plats
- b) Le service : - le choix de plats
  - le choix de la boisson
  - les vins et les mets
  - le dessert
- c) L'addition et départ

## ANNEXE 12: Programme de français des Écoles de l'hôtellerie et du tourisme du Portugal



7032

**Língua francesa aplicada à gestão hoteleira de restauração e bebidas**
**Carga horária  
25 horas**
**Objectivo(s)**

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em francês, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de restauração e bebidas.
- Prestar informações e descrever actividades relacionadas com a sua actividade profissional.
- Utilizar correctamente vocabulário técnico relacionado com a actividade profissional no contexto da restauração e bebidas.
- Interagir e comunicar fluentemente em francês.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes.
- Definir e Implementar estratégias comerciais em francês.

**Conteúdos**

- Funcionamento da Língua ①
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico da gestão hoteleira de restauração e bebidas: serviços de alimentos e bebidas, eventos, marketing e promoção comercial
- Funções da linguagem ②
  - Comparar e contrastar
  - Prestar e receber informações
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear

